



Universidade de Aveiro Departamento de Educação
e Psicologia
2017

**Fanternilda Soares
Gama**

A formação do voluntário no apoio à pessoa idosa institucionalizada



Universidade de Aveiro Departamento de Educação
e Psicologia
2017

**Fanternilda Soares
Gama**

A formação do voluntário no apoio à pessoa idosa institucionalizada

Dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para o cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Ciências da Educação, área de especialização em Formação Pessoal e Social, realizada sob a orientação científica da Prof. Doutora Dayse Cristine Dantas Brito Neri de Souza, investigadora do CIDTFF, e co-orientação da Prof. Doutora Marlene da Rocha Migueis, Prof.^a. Auxiliar do Departamento de Educação e Psicologia da Universidade de Aveiro.

o júri

Presidente

Prof. Doutor António Augusto Neto Mendes
Professor Associado da Universidade de Aveiro

Prof. Doutor Manuel Fernando Ferreira Rodrigues
Professor Auxiliar da Universidade de Aveiro

Prof. Doutora Dayse Cristina Dantas Brito Neri de Souza
Investigadora do CIDTFF

Prof. Doutora Marlene da Rocha Migueis
Professora Auxiliar do Departamento de Educação e Psicologia
da Universidade de Aveiro

Agradecimentos

À minha orientadora Prof. Doutora Dayse Cristina Dantas Brito Neri de Souza e co-orientadora Prof. Doutora Marlene da Rocha Migueis pela atenção, partilhas, orientações e principalmente pelo apoio e paciência demonstrado ao longo do desenvolvimento deste estudo.

A Prof. Paula Santos pela atenção e apoio que em tantos momentos precisei e que me foi prestado com total cordialidade.

A todos os participantes e instituições que se disponibilizaram a participar e contribuir com este estudo.

A toda a minha família que mesmo longe não deixou de me encorajar a seguir adiante e não desistir. Agradeço especialmente a minha irmã Evaneide, minhas sobrinhas Regina e Regineide, minha prima Telma, meu tio Lopes, minha tia Tereza e meu pai Inacio, âncoras desse meu percurso.

A todos os meus amigos que longe estão, mas que continuam em minhas lembranças e em meu coração, vocês me acompanham sempre, Tina, Alice, Mari, Flavia, Camile, Marta, Lorena, Elaine, Carol, Germana, Isabela, Nestor, Lane, Evelin.

Aos amigos que conheci depois que atravessei o mar, o meu muito obrigada pela partilha, apoio, aprendizado, companheirismo, acolhimento, amor e carinho demonstrados ao longo desse percurso. Vocês são muitos, mas cabem em meu coração onde os levarei por toda minha vida, Gabi, Eliezer, João, Aga, Tutunho, Stipe, Vitor, Filipa, Mike, Celeste, Paulo Roberto, Lis, Tia Filó, Filipe, Flora, Emídio, Bibi, Yng (minha corujinha) e ao meu amor Black.

Palavras-chave

Voluntariado, formação, pessoa idosa institucionalizada.

Resumo

Considerando o aumento da expectativa de vida ao longo das últimas décadas, torna-se imperativo pensar no impacto desse prolongamento na vida social, pessoal, econômica e familiar das pessoas. Identifica-se neste trabalho, a atividade voluntária desenvolvida em instituições que prestam apoio a pessoas idosas, entendendo essas instituições como um espaço de integração comunitária que possibilita o desenvolvimento da humanização e sensibilização da população sobre o envelhecimento populacional. O presente trabalho buscou conhecer a formação dos voluntários que exercem atividades em instituições e os seus contributos para o desenvolvimento da humanização e sensibilização no cuidado à pessoa idosa institucionalizada. Para isso, a pesquisa foi fundamentada na perspectiva do paradigma fenomenológico-interpretativo e abordagem qualitativa. Utilizou como recursos metodológicos para recolha dos dados a realização de entrevistas semiestruturadas e a análise de conteúdo foi realizada com o apoio informático do software webQDA – versão 3.0.

Com esse estudo, constatou-se a ausência de um plano de formação estruturado para os voluntários que prestam apoio à pessoa idosa institucionalizada. As estruturas de formação existente revelam-se fragmentadas e em um caso inexistente. Todavia, o trabalho voluntário a longo prazo demonstrou contribuir para o desenvolvimento de uma solidariedade crítica.

keywords

Volunteering, training, institutionalized elderly.

Abstract

Considering the increase in life expectancy over the past decades, it is imperative to think on the impact of this prolongation on people lives in aspects like social life, personal life, economic and familiar impacts. In this work is found voluntary activity, developed in institutions that provide support for the elderly, understanding these institutions as a community integrating spaces that provide the development of humanization and awareness on population aging. This study aims to analyze the training of volunteers who perform activities in institutions and their contributions to the development of humanization and awareness in the care of institutionalized elderly. For this purpose, the research is it based on the perspective of phenomenological-interpretative paradigm, it is based on a perspective of the phenomenological-interpretative paradigm and qualitative approach. It used as methodological resources to collect the data to perform semi-structured interviews and the contents analysis was carried out with the computer support of the software webQDA - 3rd version. This study revealed the absence of a structured training plan for volunteers providing support to the institutionalized elderly person. The existing training structures are fragmented and in one case nonexistent. However, long-term voluntary work has been shown to contribute to the development of critical solidarity.

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO 1 – ENVELHECIMENTO	7
1.1. ENVELHECIMENTO POPULACIONAL	7
1.1.1. <i>Definição e caracterização</i>	7
1.1.2. <i>Envelhecimento ao nível global</i>	7
1.1.3. <i>A realidade de Portugal</i>	10
1.2. CONSEQUÊNCIAS CONTEMPORÂNEAS DO ENVELHECIMENTO POPULACIONAL	11
1.3. PROCESSO DE ENVELHECIMENTO	12
1.3.1. <i>Velhice e envelhecimento</i>	13
1.3.2. <i>Perspetivas biológicas</i>	14
1.3.3. <i>Perspetivas psicológicas</i>	17
1.3.4. <i>Perspetivas sociais</i>	19
1.4. A INSTITUCIONALIZAÇÃO E O PAPEL DAS INSTITUIÇÕES NO CONTEXTO PORTUGUÊS	21
CAPÍTULO 2 - O TRABALHO VOLUNTÁRIO	29
2.1. CONCEITO E TIPOLOGIA	29
2.2. PANORAMA HISTÓRICO	32
2.3. O PROCESSO FORMATIVO PARA O TRABALHO VOLUNTÁRIO.....	36
2.4. A GESTÃO DA FORMAÇÃO DOS VOLUNTÁRIOS	37
2.5. MODELOS DE FORMAÇÃO	42
2.6. RELEVÂNCIA DA FORMAÇÃO	48
2.7. RELEVÂNCIA DO TRABALHO VOLUNTÁRIO.....	49
CAPÍTULO 3 – METODOLOGIA.....	55
3.1. PERGUNTA E SUB-PERGUNTAS DE INVESTIGAÇÃO.....	55
3.2. OBJETIVOS	56
3.3. PARADIGMA DE INVESTIGAÇÃO	57
3.4. NATUREZA DA INVESTIGAÇÃO	57
3.5. PARTICIPANTES DO ESTUDO.....	58
3.5.1. <i>As Instituições</i>	58
3.5.1.1. <i>Instituição Diocesana Florinhas do Vouga</i>	58
3.5.1.2. <i>Fundação CESDA</i>	59
3.5.1.3. <i>Santa Casa da Misericórdia</i>	60
3.5.1.4. <i>Os Voluntários</i>	60
3.5.1.5. <i>Os Gestores</i>	61
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLHA DE DADOS	62
3.7. ANÁLISE DOS DADOS.....	64
CAPÍTULO 4 – APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	69
4.1. MOTIVAÇÃO PARA O VOLUNTARIADO	70
4.2. ESCOLHA DA INSTITUIÇÃO	71
4.3. INTEGRAÇÃO NA INSTITUIÇÃO	73
4.4. FORMAÇÃO PARA O TRABALHO VOLUNTÁRIO.....	75
4.5. COMPROMISSOS INSTITUCIONAIS	86
4.6. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	90
4.7. SUGESTÕES - VOLUNTÁRIOS	92
4.8. IMPORTÂNCIA DO APOIO AO IDOSO	99
4.9. OS GESTORES	105
CAPÍTULO 5 - ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	120

CONCLUSÃO..... 129

LIMITAÇÕES DO ESTUDO..... 131

PERSPECTIVAS FUTURAS DE INVESTIGAÇÃO 131

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 133

APÊNDICE 141

I – DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO 141

II - GUIÃO DE ENTREVISTA - VOLUNTÁRIOS..... 142

III - GUIÃO DE ENTREVISTA - GESTORES 144

IV – ÁRVORE DE CATEGORIAS..... 146

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. População com 60 anos ou mais 8

Tabela 2. Percentagem da população envelhecida de alguns países em 2015 e projeções para 2030. 9

Tabela 3. Caracterização dos voluntários entrevistados. 61

Tabela 4. Caracterização dos gestores entrevistados 62

Tabela 5: Idade Voluntários x Escolha da Instituição 122

Tabela 6:Tempo de Voluntariado x Perceção do Envelhecimento 126

Figura 1: Árvore de Categorias 69

INTRODUÇÃO

O envelhecimento populacional é um fenómeno que vem ocorrendo ao nível mundial, tornando-se uma característica comum na demografia da maioria dos países do mundo (Camaro, Kanso, Fernandes, 2013). Dados da Eurostat apontam que até o início de 2014 a percentagem de pessoas idosas na Europa com idade igual ou superior a 65 anos chegavam aos 18,5% do total da população desse continente. Em Portugal, segundo dados da Pordata, em 2014 existiam 2.087.505 milhões de pessoas com idade de 65 anos ou mais, representando 20,1% da população. Estima-se que a população de Portugal continue a envelhecer progressivamente, projetando-se uma média de 9,2 milhões de pessoas residentes em 2060, desse total 3,044 milhões serão de pessoas com 65 anos ou mais (INE, 2014).

O trabalho voluntário no apoio a pessoa idosa institucionalizada, pode configurar-se como um suporte social e promover o envelhecimento ativo. Em um estudo realizado com 85 idosos em Portugal, identificou-se que quanto mais suporte social houver mais bem-estar psicológico se evidencia em idosos institucionalizados (Reis, Pereira, Afonso, & Esgalhado, 2014). As Instituições de Solidariedade Social enquanto organizações promotoras de apoio e suporte social, enquadram, nos seus projetos e programas a média de 70 mil voluntários, iniciativa essa valorada em torno de 675 milhões de euros. Como também incorpora, na totalidade dos seus corpos sociais, voluntários que dirigem essas instituições (Bordalo & Cruz, 2010).

O interesse em investigar a problemática do envelhecimento institucionalizado e o trabalho voluntário, mais especificamente em conhecer a formação dos voluntários no apoio às pessoas idosas, surgiu a partir de uma experiência como voluntária em uma associação que tinha como objetivo combater a solidão e o isolamento das pessoas idosas. Pelo período de mais de um ano como voluntária no apoio a pessoa idosa em situação de isolamento ou solidão, não me foi ofertado qualquer tipo de formação. Isso despertou curiosidade em saber como se estrutura a formação dos voluntários nas instituições que apoiam pessoas idosas, como também, saber quais os conteúdos temáticos abordados na formação, relacionados ao envelhecimento e a pessoa idosa institucionalizada.

Ao considerar o problema do envelhecimento populacional, descrito pormenorizadamente no capítulo 1, e mediante o conhecimento obtido durante o levantamento do estado da arte sobre a formação de voluntários que prestam apoio a pessoas idosas, bem como a identificação de pouca bibliografia existente sobre o tema, elaborou-se

a seguinte pergunta de investigação: Como se estrutura a formação dos voluntários no apoio às pessoas idosas institucionalizadas na região de Aveiro, e como a mesma contribui para a humanização e sensibilização no cuidado a pessoa idosa?

A fim de se obter conhecimento pertinente relativamente à problemática sob a qual a investigação incide, a abordagem metodológica do estudo é de natureza qualitativa e estrutura-se segundo o paradigma fenomenológico-interpretativo.

A seleção dos participantes foi feita de forma não aleatória, pelo método de conveniência e contou com treze voluntários e quatro gestores dos programas de voluntários que prestam serviço em três instituições na região de Aveiro.

A recolha de dados foi efetivada mediante uma entrevista semiestruturada, previamente estabelecida e orientada pela revisão bibliográfica, e analisados com o suporte do software webQDA 3.0.

A seguinte dissertação está estruturada em cinco capítulos, o capítulo um aborda de forma pormenorizada as questões relativas ao envelhecimento populacional, ao nível global e nacional, bem como questões relativas à institucionalização de pessoas idosas no contexto português.

No capítulo dois aborda-se detalhadamente os conceitos e tipologias do trabalho voluntário em um panorama histórico, o processo formativo do trabalho voluntariado, planos e tipos de formação, e a relevância da formação e do voluntariado.

O capítulo três dedica-se a descrever o procedimento metodológico estruturado para o desenvolvimento desta investigação. Apresenta-se, portanto, em 7 subcapítulos, passando por procedimento metodológico e natureza da investigação até os instrumentos e análise dos resultados.

No capítulo quatro apresenta-se os resultados dos dados provenientes dos participantes do estudo coletados a partir da entrevista semiestruturada, bem como a caracterização dos mesmos.

O capítulo cinco refere-se a análise e discussão dos resultados, e por fim, apresenta-se as considerações finais generalizadas sobre os resultados obtidos, limitações do estudo e futuras investigações.

CAPÍTULO 1

ENVELHECIMENTO

CAPÍTULO 1 – Envelhecimento

1.1. Envelhecimento Populacional

1.1.1. Definição e caracterização

O envelhecimento populacional é um termo utilizado nos estudos e pesquisas demográficas para apontar o número da população idosa de uma localidade. Através de um gráfico chamado pirâmide etária é possível classificar a população de acordo com as faixas etárias, possibilitando medir e analisar a distribuição da população por idade.

Nesse sentido, a caracterização do envelhecimento populacional é constituída a partir de categorias etárias, onde os indivíduos são classificados indistintamente em categorias fixas, referidas como idades jovem, ativa e idosa. O que referencia essas categorias são as principais fases do ciclo de vida. A idade jovem corresponde até os 15 anos, a idade ativa dos 15 aos 64 anos, e com 65 e mais anos, idade idosa. O envelhecimento populacional é identificado, quando ocorre o aumento na percentagem da população com 65 ou mais anos por cada 100 pessoas com menos de 15 anos, passando a população idosa a valer mais em termos estatísticos (Rosa, 2012). As projeções para Portugal indicam que em 2080 para cada grupo de 100 jovens haverá 317 idosos (INE, 2017).

O envelhecimento populacional de um país está relacionado com fatores como a fertilidade e a mortalidade. A baixa fertilidade provoca um menor ingresso de crianças na população e, conseqüentemente, diminui o número de jovens. Quando ocorre simultaneamente a redução da fertilidade e a taxa de mortalidade, aumenta o número de pessoas adultas incluindo as pessoas idosas. Ou seja, quando as taxas de fertilidade e mortalidade se mantêm baixas ocorre um aumento populacional entre pessoas adultas e idosas, facto que está a acontecer em todo o mundo. Outros fatores, além da baixa fertilidade e mortalidade, que também contribuíram para o aumento da longevidade, foram os progressivos avanços médicos, científicos e sociais (Rosa, 2012).

1.1.2. Envelhecimento ao nível global

As projeções indicam que em 2050 a população mundial poderá chegar a 2 bilhões de pessoas com 60 ou mais anos. A partir de 2020, esse aumento começará a se evidenciar, pois pela primeira vez o número de pessoas com mais de 60 anos ultrapassará o número de

crianças até 5 anos. Cerca de 80% do número de pessoas com mais de 60 anos viverão em países de baixa e média renda. Embora se viva por mais tempo, ter uma vida saudável e com qualidade, será um desafio para a saúde pública global, pois o aumento das doenças crônicas afetará muito a qualidade de vida da população idosa. No entanto, a responsabilidade de promover a qualidade de vida para os idosos, ultrapassa o setor de saúde, sendo necessário considerar o ambiente físico e social, para construir estratégias que promova o melhoramento das condições no âmbito social e da saúde (Nações Unidas, 2014).

Dados da Eurostat (2016) apontam que, até o início de 2015, a percentagem de pessoas idosas na Europa com idade igual ou superior a 65 anos chegava aos 18,9% do total da população desse continente. Segundo informação das United Nations, Department of Economic and Social Affairs (2015), no período entre 2015 e 2030 projeta-se um crescimento da população mundial de 60 anos ou mais em torno de 56%. O número a nível global desta população é de 901 milhões de pessoas, com perspectiva de chegar em 2050 a 2,1 bilhões, sendo deste total 434 milhões de pessoas com mais de 80 anos. Globalmente o número de pessoas idosas está crescendo mais do que o número de pessoas de outras faixas etárias, e em 2050 haverá mais pessoas com 60 anos ou mais do que pessoas com idades entre 10 e 24 anos.

Em um panorama global, o envelhecimento populacional irá aumentar consideravelmente em todos os continentes entre 2015 e 2050. A Ásia conta com o maior número de pessoas envelhecidas, em seguida a Europa e depois a América Latina e Caribe, como podemos verificar no quadro a seguir.

Tabela 1. População com 60 anos ou mais

Região	(Milhões)			(%)		
	2015	2030	2050	2015	2030	2050
África	64.4	105.4	220.3	7.2	7.5	10.5
Ásia	508.0	844.5	1293.7	56.4	60.2	61.8
Europa	176.5	217.2	242.0	19.6	15.5	11.6
América Latina e Caribe	70.9	121.0	200.0	7.9	8.6	9.6
Oceania	6.5	9.6	13.2	0.7	0.7	0.6
América do Norte	74.6	104.8	122.7	8.3	7.5	5.9

Fonte: United Nations (2015). World Population Prospects: The 2015 Revision.

Numa amostra por países, encontramos uma listagem de 10 países, na qual se faz uma projeção do envelhecimento populacional até 2030.

Tabela 2. Percentagem da população envelhecida de alguns países em 2015 e projeções para 2030.

2015		2030	
País	%	País	%
Japão	33.1	Martinique	38.5
Italia	28.6	Japão	37.3
Alemanha	27.6	Italia	36.6
Filândia	27.2	Alemanha	36.1
Portugal	27.1	Portugal	34.7
Grecia	27.0	China	33.6
Bulgaria	26.9	Espanha	33.5
Martinique	26.2	Grecia	33.2
Croacia	25.9	Eslovenia	32.7
Letônia	25.7	Austria	32.4

Fonte: United Nations (2015). World Population Prospects: The 2015 Revision.

O envelhecimento se mostra mais evidente em países mais desenvolvidos, como o caso do Japão, considerado o país mais envelhecido do mundo em 2015, com uma média de 33 por cento da população com 60 ou mais anos. Em seguida ao Japão está a Alemanha e Itália com 28%, e Finlândia com 27%.

Na projeção para 2030, o Japão ficará situado em segundo lugar ao nível global e em primeiro Martinique, devido aos três processos demográficos que contribuem para o rápido aumento da longevidade, como a redução da fecundidade, o aumento da longevidade, tendo que a esperança de vida nesse país foi estimada para 81 anos ao invés dos atuais 56 anos, e a emigração dos jovens. Dos 10 países mais envelhecidos no mundo em 2030, 7 estarão situados na Europa.

Segundo o médico e estudioso do envelhecimento Alexandre Kalache (2016), estamos vivendo uma revolução da longevidade, facto que provoca atualmente um forte impacto na vida de todos, e continuará a provocar nas próximas gerações. Outro fator relevante é a rapidez com que está a ocorrer o envelhecimento, e, consequentemente, o

aumento da população idosa. A França levou 145 anos para dobrar a população de idosos de 10% para 20%. No Brasil, por exemplo, isso ocorrerá em 19 anos. Esse facto está a ocorrer em outros países, principalmente em países menos desenvolvidos que não estão preparados para lidar com esta situação, pois o ritmo do envelhecimento está ocorrendo em um ritmo muito mais rápido, do que ocorreu em países desenvolvidos no passado. Com isso, hoje os países em desenvolvimento necessitam adaptar-se muito mais rápido ao envelhecimento da população. De acordo com a Organização Mundial da Saúde, o envelhecimento populacional das regiões em desenvolvimento está em ritmo mais acelerado, projetando-se para 2020 uma média de 80% da população idosa, vivendo em países menos desenvolvidos (ONU, 2015; Nações Unidas, 2014).

1.1.3. A realidade de Portugal

Dados publicados pelo Instituto Nacional de Estatística, em março de 2017 indicam que a população de Portugal é de 10,3 milhões de pessoas. Porém, este número tende a diminuir, podendo chegar a 7,5 milhões em 2080. Neste cenário, a população jovem terá uma diminuição considerada, passando dos atuais 1,5 milhões para 1 milhão em 2080. Enquanto a população jovem diminui, a população com 65 anos ou mais tende a aumentar, podendo passar dos 2,1 milhões para 2,8 milhões de pessoas (INE, 2017). De acordo com Rosa (2012), apesar do envelhecimento populacional ser uma característica presente mundialmente, Portugal se apresenta como um país com um envelhecimento marcadamente acelerado, provocado pela rápida queda nos níveis de fecundidade e mortalidade.

Entre 2015 e 2080, diante do decréscimo da população jovem comparado ao aumento da população idosa, o índice de envelhecimento duplicará, passando de 147 para 317 idosos por cada 100 jovens. Nesse período, a população idosa com 65 anos ou mais, poderá passar de 2,1 para 2,8 milhões de pessoas, podendo chegar em 2080 a 3,3 milhões. O envelhecimento demográfico em Portugal ocorrerá em todas as regiões, porém, poderá ser mais acentuado nas regiões autónomas. A região mais envelhecida neste cenário, em 2080, será o Norte e a menos envelhecida será o Algarve (INE, 2017).

1.2. Consequências Contemporâneas do Envelhecimento Populacional

Há tempos atrás não havia uma expectativa de vida tão alargada como atualmente. Como afirma Grave (2008), *“atingir a velhice era um privilégio de poucos, que conferia à pessoa idosa o estatuto do respeito e consideração”* (p.15). Junto ao crescimento da longevidade e ao envelhecimento populacional, surgem alguns problemas que recaem tanto no aspeto social como no económico. Em Portugal, segundo Veloso (2004), antes de 1980 a velhice era oculta socialmente, vindo a ser evidenciada a partir desta data, quando houve um aumento na produtividade de medidas legislativa sobre a segurança social, passando a velhice a ser vista como um problema social. Segundo a mesma autora, a velhice é hoje sujeita à rejeição, rotulagem, estereótipos, preconceitos e mitos que caracterizam as pessoas idosas de forma negativa.

Um dos grandes problemas que recaem sobre o envelhecimento, segundo Rosa (2012), está não só no envelhecimento da população, mas no que não se mudou desde que as sociedades começaram a envelhecer. Esse facto é evidente quando existe um progressivo esvaziamento de papéis, acarretado por fatores como a aposentadoria, a viuvez, a perda de amigos e a ausência dos filhos, situações que diminuem as funções sociais dos idosos (Ferrigno, 2003).

O aumento da população idosa tem provocado mudanças impactantes que geram desafios para a família, para o indivíduo e para a sociedade em geral. Essas mudanças e desafios, segundo estudos das United Nations (2011), são universais e incluem, a pressão nos orçamentos públicos, fiscais e da segurança social, o ajuste da economia e de locais de trabalho para uma população envelhecida, a necessidade de aumentar o número de profissionais treinados na área da saúde, dos cuidados institucionais e de longa duração, os conflitos entre gerações, entre outros.

Para Rosa (2012), a problemática do envelhecimento revela-se como algo mais profundo, que ultrapassa a questão da idade ou da longevidade, que é a forma de pensar das pessoas, a conceção que se tem da velhice, dos seus papéis, direitos e deveres em sociedade. E acrescenta que o mais importante diante dessa problemática é procurar formas que evitem ruturas sociais e geracionais com ela relacionada.

Uma maior longevidade provoca grandes mudanças tanto na saúde como na vida social. Viver mais expõe o indivíduo a doenças crônicas não transmissíveis, pois o risco de desenvolver doenças aumenta com a idade, como também gera ruturas nas relações pessoais e sociais. No geral, o envelhecimento apresenta consequências relacionadas com a saúde, isolamento social, dependência física, mental e económica, discriminação e preconceito (Cabral, Ferreira, Silva, Jerónimo, & Marques, 2013).

De acordo com Rosa (2012), em um estudo realizado sobre o envelhecimento da sociedade portuguesa, um dos primeiros receios apontados diante do progressivo envelhecimento populacional recai sobre a saúde. Com o avanço da idade, aumenta o risco das doenças crônicas ou degenerativas, o que, consequentemente, contribui para a perda progressiva da autonomia da pessoa idosa, conduzindo a uma maior dependência dos apoios institucionais, familiar e de saúde. Outro fator, é a solidão e o isolamento familiar, tendo como principais causas a morte do cônjuge ou de familiares próximos, e a emigração dos filhos para outras cidades ou países.

Além das consequências apresentadas, que se configuram em um contexto social, familiar e de saúde, o envelhecimento populacional provoca outras consequências relevantes para Portugal, como a estagnação da população provocada pela redução do número de natalidade que paralisa a renovação das gerações, diminui a produtividade devido a redução do número de pessoas em idade ativa e, consequentemente, coloca em risco a sustentabilidade financeira da Segurança Social (Rosa, 2012).

1.3. Processo de Envelhecimento

Perante o fenómeno do progressivo envelhecimento populacional e suas consequências, torna-se importante clarificar o processo de envelhecimento para entender como o mesmo ocorre e se caracteriza. A velhice e o envelhecimento, podem ser compreendidos a partir de teorias biológicas, psicológicas e sociológicas, que permitem encará-los como um processo biopsicológico.

Compreendendo o envelhecimento como um processo complexo, Araldi (2009) afirma é preciso buscar entender o processo de envelhecimento na totalidade da complexidade do ser humano, pois visa os aspectos biológicos, sociais e culturais no qual cada ser humano está inserido e dos quais não está desconectado.

1.3.1. Velhice e envelhecimento

Por conta do fenómeno do envelhecimento demográfico, a velhice e o envelhecimento estão sendo debatidos cada vez mais. Porém, foi desde sempre motivo de reflexão dos homens, na sua aspiração ao eterno, na sua perplexidade face ao sofrimento e à morte (Paúl & Fonseca, 2006). O processo e o conceito de velhice e envelhecimento contemplam aspectos biológicos, psicológicos e sociais, como afirma (Salgado, 2007):

...um processo multidimensional que resulta da interação de fatores biológicos, psicoemocionais e socioculturais. Com exceção a razão biológica que tem carácter processual e universal, os demais fatores são composições individuais e sociais, resultado de visões e oportunidades que cada sociedade atribui aos seus idosos (p. 69).

O envelhecimento é, nesse sentido, um processo sem interrupção, pois nunca paramos de envelhecer desde que nascemos até a morte, e a velhice, é um produto do envelhecimento (Costa, 1998). A velhice e o envelhecimento diferem em cada sociedade e na mesma sociedade, em momentos históricos diferentes, recebendo papéis e significados divergentes em razão do meio rural ou urbano, da classe social, do grupo profissional e do parentesco, da cultura, da ideologia, da situação política e econômica, que influenciam o percurso de vida de cada indivíduo, do nascimento até a morte (Magalhães, 1989).

A velhice, na visão desses autores, difere do envelhecimento, por ser compreendida como um estado avançado do envelhecimento com a presença de sintomas físicos e mentais deteriorantes. E o envelhecimento como um processo natural inerente ao ser humano, que segue um fluxo e avança sempre. Porém, autores como Osório e Pinto (2007), não fazem distinção entre velhice e envelhecimento, entendem que ambos são um processo único que assume perspectivas biológicas, psicológicas e sociais. Diante do exposto, o presente estudo considera a perspectiva da velhice e do envelhecimento como estados diferentes. Entende-se que o envelhecimento é um processo natural do ciclo de vida que ocorre ao longo da vida, enquanto a velhice um estado muito avançado do processo de envelhecimento.

1.3.2. Perspetivas biológicas

A perspectiva biológica inicialmente partiu do pressuposto que o envelhecimento fazia parte de um processo especificamente fisiológico. Posteriormente, com o avanço do conhecimento científico no campo da biologia molecular, aumentou o interesse pelo campo da hereditariedade e da longevidade (Cunha & Jeckel-Neto, 2011). Das diversas teorias biológicas do envelhecimento, as quais são demasiadas para serem abordadas individualmente, podemos dividi-las em duas categorias gerais que contemplam o carácter genético e de natureza estocásticas (Farinatti, 2002).

As teorias biológicas de natureza genético desenvolvimentistas pressupõem que o envelhecimento é um processo programado geneticamente que ocorre do nascimento até a morte. Já as teorias de natureza estocásticas trabalham com a hipótese de que o processo de envelhecimento decorre principalmente do acúmulo de agressões ambientais (Farinatti, 2002).

A seguir, aponta-se algumas teorias e seus autores do campo genético-desenvolvimentistas e estocásticas elencadas por Mota, Figueiredo e Duarte (2004) e Farinatti (2002), nas quais as teorias genéticas salientam a participação dos genes como determinante no processo de envelhecimento, e as estocásticas concebem o fenómeno do envelhecimento como a acumulação aleatória de lesões, associadas a ações ambientais em moléculas vitais que provocam declínio fisiológico progressivo.

Teorias Genéticas

-Teoria do Envelhecimento Celular - (Carrel, 1921; Hayflick, 1980; Hayflick & Morhead, 1961; Weismann, 1891) – os estudos sobre a teoria do envelhecimento celular tiveram início em 1891 com Weismann, buscando compreender o papel da célula no fenómeno do envelhecimento e procurando identificar genes responsáveis por desenvolver doenças que estão associadas a idade. Mais adiante, outros pesquisadores avançaram os estudos sobre essa teoria identificando genes responsáveis pelo desenvolvimento de doenças relacionadas à idade. Porém, não indentificaram genes específicos associados ao fenómeno do envelhecimento.

-Teoria dos Telômeros - (Rohme, 1981) – essa teoria aborda as estruturas sequenciais nucleótidos que protegem as extremidades dos cromossomos, prevenindo sua instabilidade genômica. O envelhecimento é resultado da influência dos telômeros em manter a capacidade regenerativa dos tecidos.

-Teoria da Velocidade da Vida - (Finch, 1976; 1994; Loeb & Northrop, 1917; Pearl, 1938) - propõe que o envelhecimento está relacionado com mecanismos de stress oxidativo, os quais são responsáveis pelo aumento da lesão interna das células e tecidos aumentando assim o desequilíbrio interno.

-Teoria Neuro-endócrina - (Jiang et al., 2001) - de acordo com essa teoria, o envelhecimento é o resultado do declínio de diversas hormonas que controlam o sistema reprodutor, o metabolismo e outras funções do organismo.

-Teoria da Mutagénese Intrínica - (Burnet, 1974) - esta teoria diz que o envelhecimento ocorre quando a acumulação de mutações nas células somáticas impossibilita um replica fiel do material genético, fazendo com que as células percam sua funcionalidade e apresente um fenótipo de envelhecimento.

-Teoria Imunológica - (Miller, 1996) - aborda as alterações nas respostas imunológicas que ocorrem a medida que a idade avança. Essas alterações apresenta-se como responsável pelo envelhecimento, provocando um declínio na proteção.

Teorias estocásticas

-Teoria da Reparação do DNA - (Hart & Setlow, 1974) - de acordo com esta teoria, o envelhecimento está associado a perda progressiva da capacidade de reparação do DNA lesado, onde a velocidade de reparação do DNA determina o tempo de vida do organismo.

-Teoria das Mutações Somáticas - (Curtis, 1963) - procura compreender o envelhecimento ao nível molecular, destacando as radiações ionizantes como

responsáveis por mutações genéticas que interferem na síntese e funcionalidade das proteínas, conduzindo a diminuição da capacidade de reparação do DNA o que leva o organismo a envelhecer.

-Teoria do Stress Oxidativo - (Harman, 1956) - esta teoria considera que o envelhecimento é resultado da acumulação de lesões moleculares provocadas pelas reações dos radicais livres nos componentes celulares ao longo da vida, que conduzem à perda de funcionalidade e à doença.

-Teoria do Erro-catástrofe - (Edelmann & Gallant, 1977; Harley et al., 1980; Orgel, 1963) - o envelhecimento resulta de erros que ocorrem na síntese de proteínas que são utilizadas na síntese de outras proteínas. Estes erros, quando afectam proteínas envolvidas na síntese do DNA, podem provocar mutações somáticas, patologias e disfunção celular.

-Teoria da Quebra de Ligações - (Cristofalo et al., 1994) - o envelhecimento ocorre devido ao acumulo de proteínas modificadas que são responsáveis pelo aumento da quebra de ligações em micromoléculas como o DNA, o colágeno e a elastina. Associado ao avanço da idade, esse acumulo pode provocar o declínio dos processos fisiológicos e a incapacitar o funcionamento normal das células.

- Teoria da Glicosilação - (Vlassara, 1990) - esta teoria sugere que as ligações cruzadas que ocorrem no processo de modificação das proteínas, elevam o nível de glicemia e de glicose tecidual, provocando a deterioração estrutural e funcional dos tecidos, e consequentemente, o envelhecimento celular (Mota, Figueiredo, & Duarte, 2004; Farinatti, 2002).

Entre as causas destacadas pelas teorias biológicas para explicar o envelhecimento humano, recaem sobre aspetos que estão ligados ao nível celular, onde é sugerido a possibilidade de que as células sejam programadas geneticamente e paralise após um certo número de reprodução. E por outro lado ao aspeto imunológico, que tem a função de proteger-nos dos organismos nocivos, mas com o avanço da idade vai perdendo sua

eficiência aumentando assim a vulnerabilidade das pessoas a doenças. Desses aspetos biológicos, resulta a crescente vulnerabilidade em termos de saúde e a probabilidade de morrer (Paul, 2005).

De acordo com Ferrigno (2003), o envelhecimento biológico, é resultado de um processo que passa por sucessivas etapas como, infância, adolescência, adulto jovem, meia-idade e velhice. Para Imaginário (2004), esse processo é gradual e multifatorial, determinado pelo declínio biológico e de funções adaptativas, que se evidencia desde o nascimento até à morte. Na mesma linha de pensamento, Fernandes (2005) diz que:

O ser humano envelhece porque é um processo universal inerente a todos os seres vivos; é um processo normal, que faz parte da vida de qualquer ser humano. Envelhecimento é diferente de velhice dado que o envelhecimento começa assim que somos gerados, e a velhice e os seus sintomas físicos e mentais só se manifestam de forma clara a partir de determinada idade (p.7).

As perspectivas das teorias biológicas observam o envelhecimento à partir do declínio das funções fisiológicas, as quais vão decaindo a medida que a idade avança, como também investigam fatores externos que podem provocar o envelhecimento do organismo.

1.3.3. Perspetivas psicológicas

A princípio, no campo das ciências psicológicas, o envelhecimento foi observado apenas dentro dos estudos da psicologia do desenvolvimento, que considerava o envelhecimento como uma fase de perdas gradativas das funções física e psíquica. Porém, houve um aumento no interesse em desenvolver mais estudos sobre o envelhecimento, possivelmente por falta de uma resposta mais satisfatória acerca da realidade do envelhecimento, pois havia um interesse maior da psicologia do desenvolvimento pelos estudos no âmbito da psicologia infantil (Neri, 1995).

A evolução do campo da psicologia do envelhecimento ocorreu no século XX, quando os psicólogos que estudavam a vida adulta e a velhice passaram a expandir o âmbito de seus conceitos e estudos para a direção contrária ao curso de vida. Surgiu também, um

interesse acerca das experiências ocorridas na infância e adolescência, e como essas experiências podem trazer consequências para a velhice (Baltes, 1995).

Dentre as teorias psicológicas que estudam o envelhecimento humano, apresenta-se a seguir algumas das mais relevantes de acordo com Fernández-Ballesteros (2000) e citadas por Cerqueira (2010).

-Teoria da Atividade - (Havighurst, 1948) - considera o envelhecimento como uma fase da vida, que igual a todas as outras fases, requer a existência de bases próprias nos aspectos biológicos, psicológicos e sociais. Enfatiza que os indivíduos que melhor se adaptam à velhice, são os que mantêm uma atividade social, com a mesma intensidade que mantinha em outras fases, pois a base de um envelhecimento saudável é a atividade.

-Teoria Psicossocial do Desenvolvimento da Personalidade - (Erikson, 1950) - preconiza que o desenvolvimento humano resulta da interação dos fatores individuais e culturais que se processam ao longo da vida através de uma série de 8 estágios psicossociais.

- Teoria da Réplica - (Birren, 1960) - considerada uma teoria ecológica e global, onde o envelhecimento é visto como uma transformação dos aspectos biológicos e comportamentais do organismo. Defende que essas transformações não ocorrem somente ao acaso, mas também por uma conjugação da programação genética e da forma como se cuida do organismo desde de cedo.

- Teoria da Ruptura - (Cumming & Henry, 1961) - esta teoria considera que os indivíduos deixam de exercer alguns papéis sociais à medida que envelhecem.

- Teoria da Personalidade da Idade e do Envelhecimento - (Neugarten, 1968) - enfatiza que a forma como se envelhece é determinada pelo tipo de personalidade do indivíduo. Cada pessoa tem a sua maneira de lidar com as mudanças provindas das etapas anteriores e as que advêm à medida que o indivíduo envelhece.

-Teoria Cognitiva da Personalidade e do Envelhecimento - (Thomae, 1970) - esta teoria integra as perspectivas biológica, social e interacionista na psicodinâmica do envelhecimento. Considera importante para a adaptação ao envelhecimento, o equilíbrio dos sistema cognitivo e motivacional.

- Metateoria do Desenvolvimento Co-extensivo à Duração da Vida - (Baltes et al., 1980, 1987, 1992) - de acordo com esta teoria, o envelhecimento se insere em um processo com implicações sociais, biológicos e psicológicos, que ocorre do nascimento até à morte.

- Teoria da Personalidade e Envelhecimento - (Erikson, 1950; Levison, 1978; Costa & McCrae, 1970; 1988, 1992) - considera a personalidade como um conjunto de características que determinam o comportamento do indivíduo nos aspectos emocional, interpessoal, experimental, atitudinal e motivacional.

- Teoria da Genética Comportamental - (Plomin, McClearn, & Pedersen, 1990, 1996) - estuda os efeitos dos diferenciais genéticos e ambientais nas diferenças psicológicas do envelhecimento, e enfatiza que as mudanças ocorridas ao longo da vida apontam que o papel da genética e a influência ambiental alteram a maneira como se envelhece.

Em suma, a psicologia, estuda o declínio e as alterações do comportamento psicológico que ocorre ao longo da vida e nos anos mais avançados da vida. Essas alterações surgem com avanço da idade nas dimensões cognitivas, especificamente na inteligência, memória, criatividade, aprendizagem e outras (Neri, 1995).

1.3.4. Perspetivas sociais

Os estudos do envelhecimento na perspectiva sociológica, podem ser observados através de dois campos segundo Schaie, (2001) citado por Cerqueira, (2010), o primeiro diz respeito as teorias antropológicas, que abrangem as relações geracionais e a organização social dos indivíduos, e o segundo, comporta as teorias do discurso da vida e teorias sociais

do envelhecimento, onde analisam a interação entre os indivíduos e a estrutura da sociedade, e sua influência no processo envelhecimento.

Dentre as teorias que abordam o envelhecimento em termos sociais, aponta-se a seguir algumas das mais relevantes de acordo com Fernández-Ballesteros (2000), Marshall (1999) e Schroots (1996) citadas por Cerqueira (2010).

-Teoria da Ruptura (Cumming & Henry, 1961) - defende que os indivíduos a medida que envelhecem deixam de exercer alguns papéis sociais.

-Teoria da Subcultura – (Rose, 1965) - observa o envelhecimento, como um processo que implica conflitos que leva a pessoa idosa a competir com as mais novas por recursos sociais.

-Teoria da modernização – (Cowgill & Holmes, 1972, 1974) - considera que o declínio do estatuto da pessoa idosa, é influenciado pela modernização social, como a urbanização e os avanços tecnológicos por exemplo.

-Teoria da Troca – (Dowd, 1975) - coloca em evidência as perdas e ganhos entre jovens e pessoas idosas. Nessa perspectiva, a pessoa idosa sai perdendo, por contribuir menos para a sociedade, por serem mais dispendiosas e possuírem menos recursos do que os mais jovens;

-Teoria da Continuidade – (Atchley, 1971, 1972) - aqui, a estrutura da personalidade de cada indivíduo é vista como ponto principal para a adaptação aos novos contextos que vão surgindo a medida que envelhece. A integração de experiências passadas, a natureza das características pessoais e do comportamento social, podem influenciar para um envelhecimento satisfatório;

-Teoria do Desempenho de Papeis – (Cottrell, 1942) - formula que a medida que o indivíduo envelhece, vai perdendo poder, estatuto, identidade e autoestima. Essas perdas, refletem no desempenho de papéis sociais da pessoa idosa;

-Teoria da Estratificação da Idade - (Riley, Johnson & Foner, 1972) - nesta teoria, o envelhecimento é observado a partir das faixas etárias, onde a idade é o principal fator no comportamento individual e social.

-Teoria Económico-Política do Envelhecimento – (Estes, 1979) - enfatiza a importância do factor sócio económico, e como o mesmo condiciona a posição da pessoa idosa na estrutura social (Ballesteros, 2000;Schroots, 1996).

Nas perspectivas teóricas apresentadas, o processo de envelhecimento abrange o envelhecimento biológico que é o resultado do aumento da vulnerabilidade do organismo e de uma maior probabilidade de morrer, o envelhecimento psicológico que refere-se à capacidade de autorregulação, como também a perda da capacidade de tomadas de decisão por parte da pessoa idosa, e o envelhecimento social, que diz respeito aos papéis sociais e ao modo como a sociedade lida com a pessoa idosa (Paúl, 2005).

Desta forma, o fenómeno do envelhecimento apresenta-se como um objeto de estudo multidisciplinar, que tem como principais enfoques a conceptualização biológica, psicológica e social. Portanto, o envelhecimento é visto e compreendido como um fenómeno biopsicossocial, e é através desta óptica que este trabalho se posiciona.

1.4. A Institucionalização e o Papel das Instituições no Contexto Português

De acordo com Cannon (2004), citado por Christophe e Camarano (2010), na Inglaterra do século X foram construídos espaços próximos aos mosteiros, denominados de Almsouse, e destinavam-se a abrigar idosos desamparados e pessoas necessitadas. Essas instituições destinadas a caridade eram sustentadas tanto por recursos dos próprios mosteiros, como também por doações de outros, que tinham o poder de indicar quem podia ou não ser acolhido.

Ao longo dos séculos XIV e XV na transição do feudalismo para o capitalismo surgiram as vilas e as cidades, assim como as casas de apoio coletivo, provocando a ruptura dos laços comunitários. Nesse período, as pessoas idosas faziam parte de um grupo social invisível, devido a sua baixa proporção populacional, não sendo reconhecidos como uma

categoria social. As instituições, na verdade, destinavam-se a atender os desocupados, pois a população era agrupada entre ocupados e desocupados, estando os idosos pobres incluídos no grupo dos desocupados. Na Alemanha, Holanda e Itália, entre o século XIV e XV surgiram muitas instituições de caridade para cuidar especificamente dos pobres, entre os quais, os idosos (Bois, 1997 citado por Christophe & Camarano, 2010).

Somente no século XVI, na Inglaterra, é que o governo assumiu a responsabilidade passou a ser responsável por cuidar dos pobres e mendigos, fortalecendo as iniciativas das Almshouses em apoiar loucos, idosos, mendigos e quem estivesse em situação de exclusão. Nesse mesmo período, em França, deu-se início ao movimento hospitalar, cujo objetivo era dar abrigo, alimento e prestar cuidados aos necessitados, entre eles os idosos, pois não havia distinção entre mendigo, louco, doente e velho (Christophe & Camarano, 2010).

Com a Reforma Protestante na Inglaterra, no século XVII, e a fundação da Igreja Anglicana, as instituições denominadas Almshouses, continuaram a existir, porém, tornaram-se independentes da Igreja Católica. Apesar disso, continuava ainda sob o poder dos doadores, a decisão de quem poderia ser acolhido nestas casas (Cannon, 2004 citado por Christophe & Camarano, 2010). Foi a partir do século XVIII que as instituições de caridade começaram a selecionar seus beneficiários, passando os loucos a ser acolhidos em hospícios, as crianças em orfanatos e os idosos em asilos (Christophe & Camarano, 2010).

Em Portugal, a situação de apoio às pessoas necessitadas segue o mesmo mecanismo de estruturação, dando origem a instituições que estavam ligadas a ordem militares e religiosas, como também a reis, a rainhas e a mercadores ricos. A partir do século XVII os aspectos ligados a solidariedade, deixaram de ser vistos apenas como uma questão de motivação religiosa, mas passaram a ser vistos como uma responsabilidade social tanto do estado como da sociedade. Esse facto levou a criação da Casa Pia em finais do século XVIII, constituindo-se esta como um referencial marcante no apoio social por parte das entidades públicas e da sociedade da civil (Almeida, 2008).

As respostas sociais foram ao longo dos anos se estruturando como uma responsabilidade do estado e da sociedade civil, dando origem as Instituições Particulares de Solidariedade Social conhecidas por IPSS. O termo IPSS foi legislado pela primeira vez na constituição de 1976 no art.º N.º 63, e posteriormente redefinido no art.º 1 do Decreto-Lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro, podendo assumir várias formas dentre as quais a mais destacada

até hoje em Portugal, são as Santas Casas da Misericórdia, que tiveram sua origem em 1498 (Almeida, 2008; Jacob, 2002 citado por Almeida, 2008) .

De acordo com Fernandes (1997), o surgimento de instituições direcionadas para a integração das pessoas idosas na comunidade, aconteceu a partir dos anos 70, como também a criação das políticas sociais destinadas às pessoas idosas. Para o autor, esse facto foi positivo no sentido que implicou uma conscientização das necessidades de intervenção social, no que diz respeito à população idosa. Por outro lado, a pessoa idosa passou a ser vista como um problema social, pois as iniciativas de intervenção, cumpriam apenas funções atenuantes, e havia pouco investimento em ações como a integração social e familiar.

A preocupação com as necessidades da população, sempre estiveram presentes nas sociedades, fazendo surgir instituições que tinham como base sentimentos religiosos que se destinavam a atender as necessidades de determinados setores da população. Com o decorrer dos anos, a atenção e apoio voltados para a população com necessidades, passou a ser da responsabilidade do Estado, surgindo com isso novos equipamentos de apoio à pessoa idosa. Contribui também para o surgimento desses equipamentos, o enfraquecimento dos laços familiares, como também a diminuição das redes naturais de apoio, tornando a instituição um suporte formal na prestação de cuidados à pessoa idosa (Berger & Mailloux-Poirier, 1995; Cardão, 2009).

Perante a problemática do envelhecimento populacional, o Governo de diferentes países e a sociedade civil têm se organizado e buscado encontrar novas respostas para apoiar a população idosa. Estudos e pesquisas também reforçam o esforço na busca de medidas e ações que possam contribuir para o apoio à pessoa idosa que devido a situações de doenças crônicas provocadas pelo avanço da idade, necessitam de ajuda parcial ou integral no desenvolvimento de atividades básicas. O estudo desenvolvido por Marques, Teixeira e Neri de Souza (2013), destaca por exemplo, o trabalho dos cuidadores informais nas regiões Centro e Norte de Portugal em suas vivências no cuidar de familiares idosos dependentes. Evidenciando que a predominância dos cuidadores é do sexo feminino, e que sofrem sobrecargas físicas e emocionais, que provocam alterações nas suas vidas pessoais, sociais e profissionais, devido ao facto de cuidarem sozinhas do familiar idoso.

Portugal conta com uma rede de apoio social caracterizada como equipamentos sociais, os quais são suportados pela Segurança Social e constituem-se em uma Rede de Serviços e Equipamentos Sociais (RSES). Essas estruturas consolidam-se em um amplo

número de respostas sociais dirigidas aos grupos mais vulneráveis, e são fundamentais na promoção e no desenvolvimento da proteção social (Instituto da Segurança Social, 2015).

No âmbito do apoio à pessoa idosa, a RSES contempla alguns equipamentos que oferecem respostas às necessidades específicas desta população, os quais são designados de Centro de dia, Centro de Convívio, Centro de noite, Serviço de apoio domiciliário, Acolhimento familiar para pessoas idosas ou adultas com deficiência, e Estrutura residencial para pessoas idosas (Instituto da Segurança Social, 2015).

A RSES reflete o desenvolvimento de políticas sociais direcionadas à população idosa, e no âmbito do apoio às pessoas idosas, as instituições apoiadas pelas políticas públicas devem contemplar medidas que levem em conta as exigências de personalização das ajudas e a humanização das prestações de serviços destinados à população idosa (Osório & Pinto, 2007).

O conjunto de respostas sociais das instituições de apoio à pessoa idosa, visam beneficiar através de serviços, o cuidado adequado à pessoa idosa no seu meio social e o apoio à família. Os serviços são organizados de acordo com as necessidades e o grau de dependência da pessoa idosa, e estruturam-se de acordo com os seguintes objetivos propostos pelo Instituto de Segurança Social:

- Serviço de Apoio Domiciliário – serviço prioritário para pessoas idosas com deficiências, famílias e pessoas em situação de dependência e impossibilitadas de assegurar a satisfação de suas necessidades e atividades básicas. Os objetivos deste equipamento social são:

- Melhorar a qualidade de vida das pessoas e famílias;
- Garantir cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes;
- Reforçar as competências e capacidades das famílias e outros cuidadores;
- Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- Evitar ou adiar ao máximo o recurso a estruturas residenciais para pessoas idosas, contribuindo para a manutenção dos utentes em meio natural da vida;
- Contribuir para a prevenção de situações de dependência, promovendo a autonomia.

- **Centro de Convívio** – destinado a pessoa a partir dos 65 anos, promove atividades recreativas e culturais para pessoas idosas, com os seguintes objetivos:

- Prevenir a solidão e o isolamento;
- Incentivar a participação e incluir as pessoas idosas na vida social da comunidade;
- Promover as relações pessoais e intergeracionais;
- Evitar ou adiar ao máximo o recurso a estruturas residenciais para pessoas idosas, contribuindo para a manutenção dos utentes em meio natural da vida.

- **Centro de Dia** - funciona durante o dia e presta vários serviços voltados para a pessoa idosa com a finalidade de manter a pessoa idosa em seu meio social e familiar. São objetivos são:

- Proporcionar um serviço adequado que atenda às necessidades da pessoa idosa;
- Estabilizar ou retardar as consequências desagradáveis do envelhecimento;
- Prestar apoio psicológico e social;
- Promover as relações interpessoais e intergeracionais;
- Permitir que a pessoa idosa continue a viver na sua casa e no seu bairro;
- Evitar ou adiar ao máximo o recurso a estruturas residenciais para pessoas idosas, contribuindo para a manutenção dos utentes em meio natural da vida;
- Contribuir para a prevenção de situações de dependência, promovendo a autonomia.

- **Centro de Noite** – acolhimento noturno dirigido prioritariamente a pessoa idosa com autonomia que, durante o dia permaneça no seu domicílio, mas que a noite, por se sentirem sozinhas, isoladas ou inseguras, necessitam de acompanhamento durante a noite. Os seus objetivos são:

- Acolher pessoas idosas com autonomia durante a noite;
- Assegurar o bem-estar e segurança dos utentes;
- Fomentar a permanência da pessoa idosa no seu meio habitual de vida.

- Acolhimento familiar para pessoas idosas e adultas com deficiência – alojamento temporário ou permanente a pessoas idosas em casa de famílias idóneas, quando as pessoas idosas não possam permanecer em suas casas, por falta de apoios familiares e sociais. Os objetivos desta resposta são:

- Acolher pessoas idosas (no máximo três), que sejam dependentes ou tenham perdido a autonomia, que vivam isoladas e sem apoio social e familiar, e estejam em situação de insegurança;
- Garantir um ambiente familiar e afetivo adequado, o respeito a identidade, personalidade e privacidade da pessoa acolhida;
- Evitar ou adiar ao máximo o recurso a estruturas residenciais para pessoas idosas, contribuindo para a manutenção dos utentes em meio natural da vida.

- Estrutura residencial para pessoas idosas alojamento coletivo, temporário ou permanente, para pessoas idosas. Nestes espaços são desenvolvias atividades de apoio social e prestação de serviços de enfermagem. Os objetivos deste equipamento são:

- Proporcionar serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas;
- Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar;
- Potenciar a integração social (Instituto da Segurança Social, 2015).

Segundo o ISS (2015), as principais respostas no âmbito do apoio à pessoa idosa são as Estruturas Residenciais para pessoas idosas, o Centro de Dia e o Serviço de Apoio Domiciliário.

CAPÍTULO 2

O TRABALHO VOLUNTÁRIO

CAPÍTULO 2 - O Trabalho Voluntário

2.1. Conceito e Tipologia

Parece fácil definir o trabalho voluntário se o tomarmos como sendo o que comumente se conhece como um tipo de trabalho que não envolve remuneração financeira. Porém, esse conceito é limitado e não revela a complexidade teórica que envolve o trabalho voluntário.

Para Shin e Kleiner (2003), o trabalho voluntário é definido como o serviço oferecido por um indivíduo a uma determinada organização, sem recompensa monetária que origine benefício ao próprio indivíduo e a terceiro. Também é compreendido como um serviço personalizado que coloca uma pessoa a serviço de outra, de forma espontânea e solidária (Pinto, 2001). Para Cohen (1964), o trabalho voluntário manifesta-se como uma ação cidadã, ou seja, alguém que cumpre o papel de cidadão, considerada por Dhome (2001) como uma ação de natureza social que desenvolve uma conscientização da participação cidadã prestada a serviço da sociedade.

O Centro Europeu do Voluntariado salienta na Agenda Política Europeia para o Voluntariado – A.P.E.V., que mesmo com uma ampla diversidade conceitual, o voluntariado possui em suas definições princípios universais subjacentes, que o caracteriza como uma atividade formal, não-formal e informal, sem finalidade lucrativa, realizada espontaneamente de forma solidária, com o intuito de atender às necessidades humanas, sociais e ambientais (A.P.E.V, 2011).

Na questão da tipologia do trabalho voluntário, é possível encontrar várias classificações e critérios. Segundo Parboteeah, Cullenb e Lim (2004), o trabalho voluntário pode ser classificado como informal e formal. O primeiro, refere-se a toda atividade que é desenvolvida de forma autônoma e individual e que não esteja vinculada a nenhuma instituição, ou seja, não há formalização nem gestão por parte de uma organização. O segundo tipo corresponde às atividades dirigidas e desenvolvidas sistematicamente por uma instituição.

Além desses dois tipos, quanto a tipologia do voluntário, Delicado (2002) classifica o voluntário em dirigente e não dirigente, o primeiro executa tarefas de gestão, enquanto o segundo executa tarefas rotineiras e tem mais contato direto com o beneficiário do trabalho

ofertado. Moreno e Yoldi (2008), referem-se ao voluntário de serviço, que é equivalente ao voluntário não dirigente, mas distingue-o em duas subcategorias, o voluntário operacional que está diretamente ligado aos beneficiários da ação voluntária, e o voluntário funcional que presta seu serviço de apoio em áreas especializadas como a informática, a comunicação e outras, não estando diretamente ligados aos beneficiários do trabalho voluntário.

Estas classificações referem-se às funções dos voluntários. Por outro lado, há autores que classificam o voluntário de acordo com o tempo que o mesmo disponibiliza para desenvolver ações voluntárias. Nesse sentido, Olabuénaga (2001) refere que existe o voluntariado em sentido amplo que dedica uma hora ao mês no mínimo para uma instituição que presta serviço voluntário, e o voluntário em sentido estrito, que dedica mais de 16 horas mensais de seu tempo a uma instituição voluntária. Em relação ao tempo, há também o voluntário ocasional ou pontual, que se refere aos indivíduos que exercem atividades voluntárias em funções específicas em um curto espaço de tempo (Pauline & Pauline, 2009).

O conceito de voluntariado pode estar, também, relacionado ao contexto histórico e territorial de cada sociedade. Segundo Silveira (2002), o voluntariado existe há muito tempo, porém, sua forma de atuar modificou-se de acordo com o contexto histórico e territorial, interferindo na forma como é percebido por cada sociedade. Ou seja, o conceito e, consequentemente, a tipologia proposta para voluntariado e trabalho voluntário, são fluídas, e variam de acordo com os contextos histórico e cultural de cada sociedade. Uma forma de percebermos um pouco a diferença do conceito de voluntariado entre contextos territoriais, é recorrer às normas legislativas que definem o trabalho voluntário em alguns países, como poderemos ver a seguir.

Em termos legais, o trabalho voluntário é regulado por leis que definem seu estatuto, dando legitimidade à sua definição, à sua caracterização, aos direitos e deveres. Em Portugal, a Lei nº71/98 define o trabalho voluntário como o “*conjunto de ações de interesse social e comunitário, realizada de forma desinteressada ao serviço dos indivíduos, das famílias e da comunidade, desenvolvida por entidades públicas e privadas*” (Artigo 2º da Lei nº71/98). Porém, o enquadramento legal do voluntariado na União Europeia não é homogêneo, existem algumas diferenças na legislação que regula o trabalho voluntário entre alguns países, como podemos observar no documento do Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra - CES:

Atendendo apenas ao enquadramento normativo do voluntariado, constatamos a existência de uma diversidade de regulamentos e leis onde são apresentadas perspectivas diferenciadas de voluntariado. No contexto europeu, as diferenças identificadas dizem respeito, sobretudo, aos objetivos, aos tipos de voluntariado e organizações e à relação, destas, com os voluntários. Encontramos, desde logo, países que têm uma legislação específica sobre o voluntariado e países sem qualquer tipo de norma, onde as práticas de voluntariado se regem por dispositivos jurídicos gerais (2013, p. 94).

De acordo com Angermann e Sittermann (2010), essa diferenciação ocorre devido a compreensão diversificada sobre o conceito de voluntariado, como também pelo enquadramento legal definido pelo Estado e pela existência ou ausência de parcerias entre Estado e organizações.

Segundo o estudo realizado pelo CES (2013), as diferenças mais relevantes em termos de regulação jurídica estão na definição do papel do voluntariado e nos aspetos das organizações promotoras de voluntariado. Na Itália, por exemplo, as instituições promotoras são privadas e o termo voluntariado refere-se tanto a atividades formais quanto informais. No caso de, Portugal e Espanha, as instituições promotoras podem ser públicas ou privadas, porém, o termo voluntariado informal não é contemplado na legislação. Em países do Norte da Europa, nomeadamente Dinamarca, Holanda e Finlândia, não existem normas legislativas para o trabalho voluntário, mas apesar disso esses países apresentam um índice elevado de participação em trabalhos voluntários. Para compreender a particularidade destes países, é preciso olhar para as tradições e os contextos de cada país, de modo a evidenciar que o trabalho voluntário não depende apenas da existência de um estatuto legal, mas também de um princípio (G|H|K, 2010) . Isto é, *“a não existência de uma legislação específica sobre o voluntariado não inibe o seu desenvolvimento nem condiciona sua participação”* (CES, 2013 p.99).

Para além dos conceitos e tipologias mencionados, existe um conceito definido como *“voluntariado orgânico”*, desenvolvido em analogia ao intelectual orgânico formulado por Gramsci que significa a participação politizada e ativa de quem desenvolve trabalho

voluntário (Selli & Garrafa, 2008). Para esses autores, essa caracterização do voluntariado revela-se na participação crítica das pessoas que desenvolvem atividades voluntária, cujo objetivo seja contribuir para a construção de condições necessárias ao cumprimento dos compromissos do Estado, em todas as suas dimensões. No entanto, o voluntariado orgânico não objetiva substituir o Estado no seu compromisso público, constitui, na verdade, uma forma complementar de apoio às atividades relacionadas com a organização e o bem-estar social. O voluntariado orgânico é sustentado pela solidariedade crítica que corresponde à capacidade que o voluntário possui para perceber critérios que o ajudem a discriminar a dimensão social e política que estão presentes na relação solidária (Selli & Garrafa, 2005).

A dimensão solidária associada ao conceito de trabalho voluntário, aproxima-se da solidariedade definida por Cortella (2014), quando diz que solidariedade se refere aquilo que é sólido e se reflete numa ação política que se conecta a uma cidadania ativa, pois a solidariedade é uma atitude com intenção, estudada e estruturada no quotidiano. O voluntariado orgânico implica em uma participação que objetiva a transformação social, tendo como base a solidariedade crítica e não a caridade.

Diante da complexa caracterização do conceito de voluntariado, alguns autores consideram-no um tema “*Amplamente referido, na comunidade académica, nos discursos políticos e pelos cidadãos em geral, o conceito de voluntariado carece de uma definição única e consensual. Porém, é inquestionável o seu valor económico e social*” (Parente, Marcos, & Amador, 2012, p.5)

Esta investigação tem como foco o voluntariado formal não dirigente, em virtude de serem esses voluntários os que têm mais proximidade com o público beneficiário, e também por ser de acordo com Delicado (2002), o tipo de voluntário mais acolhido pelas organizações em Portugal, chegando o seu número a ser três vezes maior do que dos voluntários dirigentes. A perspetiva do voluntariado orgânico também será considerada, por se tratar de um aspeto que leva em conta a transformação social através da solidariedade crítica.

2.2. Panorama Histórico

O trabalho voluntário foi se desenvolvendo em diferentes contextos e períodos ao longo da história, nos quais suas características e modos de intervir sofreram alterações.

Quatro períodos influenciaram na determinação do trabalho voluntário, o Pré-industrial, o início do período Industrial, o Estado de Providência e o período Pós-moderno (Amaro et al., 2002).

Para Catarino (2004), a Idade Média foi um momento de forte desenvolvimento do trabalho voluntário, desencadeado pela ausência de direitos sociais, pelo imperativo da caridade e estimulado pela forte dependência das classes inferiores em relação às classes superiores. Segundo o autor, nessa época houve uma assistência de Portugal semelhante a Segurança Social dos dias atuais. Essa assistência era dada por instituições de voluntariado que surgiram como as gafarias, hospícios, misericórdias e outras.

No período Pré-industrial, a identificação do trabalho voluntário não é clara, no sentido em que o seu reconhecimento e valorização social não era generalizado, mas o que identifica-se hoje como trabalho voluntário encontra-se objetivamente em vários momentos, inclusive neste período (Amaro et al., 2002).

No princípio da era industrial, devido as mudanças provocados pela Revolução Industrial e pelos novos modos de organização do trabalho, o significado de entreajuda e de solidariedade passou a ser reconhecido como voluntariado. Com isso, o voluntariado obteve reconhecimento social e o caráter gratuito delimitou sua distinção (Amaro et al., 2002). Por outro lado, devido a profissionalização e especialização das profissões foi visto como uma ocupação socialmente desqualificada (Ferreira, Proença, & Proença, 2008).

Quando o Estado de Providência se firmou no final da II Guerra Mundial e emergiu a Sociedade do Bem-Estar, houve uma transformação no modo de consumo individual e coletivo de natureza social, alterando-se a funcionalidade do mercado e surgindo assim os direitos sociais. As respostas às necessidades sociais passaram a ser fornecidas pelo Estado, e diante disso, o voluntariado passou a ser insuficiente para dar conta das novas necessidades sociais surgidas (Amaro et al., 2002).

O século XIX é identificado como um período que trouxe importantes mudanças para o voluntariado, atribuindo-lhe um caráter laico e democrático. Nesse período surgiram “*novas formas de voluntariado, como os voluntariados cooperativo, mutualista, político e associativo*” (Catarino, 2004, p.10).

Várias mudanças aos níveis político, econômico e social ocorreram no período pós-moderno, iniciado na década de 70 e prolongando-se até os dias atuais. Estas alterações, tornaram o voluntariado “*um fenómeno socialmente necessário, tendo a sua razão de ser*

não apenas nas motivações, sacrifícios e disponibilidades exclusivamente individuais, mas também numa necessidade social que faz dele um fenómeno estrutural” (Amaro et al., 2002, p. 19).

A partir do ano de 1980 houve uma renovação e substituição parcial do voluntariado tradicional devido ao impulso das Instituições Sociais de Solidariedade Social. Essa substituição aconteceu em razão do surgimento da profissionalização remunerada nessas instituições. Porém, o voluntariado se fortaleceu com o aparecimento de novos domínios como os direitos humanos, o desenvolvimento local, entre outros. Contudo, não deixou de desenvolver seus domínios mais antigos, como o social, educativo, religioso e outros (Catarino, 2004).

Em 2001 o trabalho voluntário foi alvo de grande impulso, sendo destacado e proclamado este ano como o Ano Internacional do Voluntariado na Europa pela Resolução da Assembleia Geral das Nações Unidas (A/Res/52/17). Neste documento, o trabalho voluntário é reconhecido como um contributo significativo para o melhoramento económico e social, que deve ser reconhecido e suportado por organizações e sociedade civil. Para isso, foram convidados os governos, o sistema das Nações Unidas e as organizações intergovernamentais, organizações voluntárias e não-governamentais e organizações comunitárias, para desenvolver e aprimorar, o reconhecimento, a facilitação e a promoção do serviço voluntário. A ênfase foi dada em particular sobre a atividade ao nível local, com o intuito de gerar uma maior conscientização sobre as realizações e o potencial adicional do serviço voluntário (A/52/L. Add1). Este momento foi considerado de grande importância para as atividades voluntárias, tanto a nível europeu como global, mostrando que apesar das divergências conceituais, existem três características em comum, a não obrigatoriedade, a não remuneração e o benefício dos outros (Fernandes, 2013).

Em 2011 houve outro grande marco para o voluntariado, o Conselho da União Europeia instituiu 2011 como o Ano Europeu do Voluntariado, destacando com grande ênfase o trabalho voluntário na Agenda Política Europeia para o Voluntariado, definindo recomendações para a criação de um enquadramento teórico mais eficiente e eficaz. As recomendações políticas destinam-se a todos os intervenientes, instituições europeias, Estados Membros da EU, parceiros sociais e sociedade civil, e propõe quatro objetivos norteadores para a melhoria do trabalho voluntário, a criação de um ambiente propício ao voluntariado na EU, a disponibilização de meios às organizações que promovem o

voluntariado, com o intuito de melhorar a qualidade das suas atividades, o reconhecimento do trabalho voluntário a fim de fornecer os incentivos adequados aos indivíduos, às empresas e às organizações de voluntariado e a sensibilização das pessoas para o valor e para a importância do voluntariado (A.P.E.V, 2011).

Segundo a proposta da A. P.E.V, todos os intervenientes devem trabalhar juntos para apoiar e desenvolver o voluntariado na Europa, buscando maximizar o voluntariado, em especial no que diz respeito à contribuição para a coesão e inclusão social, propondo as seguintes recomendações:

- ➔ Reconhecer o voluntariado como um tema político transversal, que garanta os interesses dos voluntários e das organizações;
- ➔ Realizar e financiar pesquisas sobre o voluntariado, visando a melhoria da qualidade, dos modelos e abordagens do voluntariado;
- ➔ Melhorar os mecanismos de reconhecimento do contributo do voluntariado para os processos de aprendizagem ao longo da vida;
- ➔ Sensibilizar para a importância do voluntariado, nos sistemas de ensino;
- ➔ Padronizar os resultados das ferramentas de reconhecimento e fornecer outras oportunidades para a atribuição de Créditos Europeus suplementares em universidades através do voluntariado;
- ➔ Incluir no Sistema Europeu de Transferência e Acumulação de Créditos (ECTS) um mecanismo padronizado que reconheça a aprendizagem adquirida através do voluntariado;
- ➔ Solicita à Eurostat que introduza instrumentos de mediação adequados e indicadores qualitativos e quantitativos comparáveis, sobre o voluntariado na sua recolha de dados;
- ➔ Reconhecer os voluntários como um valor acrescentado, em matéria de contratos públicos nos setores da saúde e da segurança social;
- ➔ Garantir acesso a uma proteção social adequada (seguro de saúde, acidentes e responsabilidade civil);
- ➔ Reconhecer o papel fundamental desempenhado pelo voluntariado na melhoria da empregabilidade, no desenvolvimento pessoal e na cidadania ativa;
- ➔ Implementar estratégias e investir recursos no desenvolvimento contínuo de uma liderança eficaz, da participação e dos sistemas de gestão do voluntariado;

- ➔ Promover e apoiar o reconhecimento, a formação e o desenvolvimento pessoal dos voluntários;
- ➔ Garantir que os métodos de reconhecimento continuem a refletir as necessidades dos voluntários;
- ➔ Desenvolver sistemas de reconhecimento dos conhecimentos, aptidões e competências adquiridas através do voluntariado;
- ➔ Incentivar os meios de comunicação a apoiarem atividades destinadas a sensibilizar o público sobre o voluntariado e o seu valor e impacto na sociedade;
- ➔ Facilitar a participação dos voluntários na tomada de decisões, a todos os níveis, nas organizações;
- ➔ Proporcionar um ciclo de formação, recrutamento e gestão de voluntários adequado e eficaz, a fim de maximizar o valor acrescentado dos seus esforços e atividades.

Este percurso histórico evidencia, como afirma Silveira (2002), que o trabalho voluntário não é algo novo e que sua presença na sociedade existe há muito tempo. No entanto, sua forma de atuar modificou-se de acordo com o contexto histórico e territorial, interferindo assim na forma como é percebido por cada sociedade.

2.3. O Processo Formativo para o Trabalho Voluntário

A formação dos voluntários é considerada uma etapa de grande importância que tem como objetivo instruir e aperfeiçoar os voluntários no que diz respeito às capacidades, às aptidões e aos comportamentos que estão relacionados à especificidade do trabalho voluntário (McCurley, 2005). A formação deve, segundo Álvarez (2010), estar associada a atividade solidária, de forma que possa possibilitar o planeamento da intervenção social, como também a sua interação institucional e comunitária. Consiste em um processo educativo formal e informal, que facilita a identificação do voluntário com a organização que o recebe (Rojão & Araújo, 2010). Para a FEAPS (2012) a formação se constitui como:

Um direito do voluntário, um dever da instituição, e para o voluntariado uma garantia prévia de um serviço de qualidade. Deve ser um processo constante de transformação tanto a nível pessoal

do voluntário como em sua ação dentro da instituição, que é responsável por criar e facilitar meios e recursos para conseguir os objetivos desejados. Por isso é necessário facilitar a formação de maneira periódica para desenvolver de maneira adequada a ação voluntária, não só com conhecimentos, como também com reflexões éticas (p. 47).

De acordo com Pinto (2002), a formação do voluntário é um processo que deve incluir algumas etapas, como: uma formação básica ou inicial, possibilitando ao voluntário refletir sobre seu papel como voluntário, uma formação técnica ou específica que proporciona ao voluntário o conhecimento sobre o projeto e funções que serão desenvolvidas, formação de avaliação que ocorre no final da ação tendo como objetivo analisar e refletir sobre o impacto da ação desenvolvida e, por fim, uma formação contínua que reforça o papel do voluntário no grupo. Consistindo, segundo o mesmo autor, em um processo de aprendizagem permanente, em que organizações e voluntários conversam e aprendem com o contexto em que atuam.

Segundo um estudo onde reuniu e inqueriu várias instituições promotoras de voluntariado em Portugal, entre elas IPSS's, associações e outras. A maioria das instituições confirmaram ter proporcionado formações a seus voluntários, algumas foram certificadas, configuradas tanto como inicial como contínua, com conteúdos mais técnicos e com o tempo de formação estimado em 8 horas (Rego, Zózimo, & Correia, 2014).

2.4. A gestão da Formação dos Voluntários

As instituições devem refletir sobre a coordenação necessária para cada um dos seus coletivos humanos: funcionários, beneficiários, voluntários, associados e outros. E, independentemente do papel que o voluntário desempenha, este merece especial atenção, considerando que seu contributo vai além de uma colaboração gratuita. É necessário dedicar tempo e esforços para assegurar que esse apoio seja positivo para ambos, voluntário e instituição, constituindo-se em uma relação de reciprocidade. Sendo, portanto, responsabilidade da instituição, gerir e planejar o voluntariado de forma a maximizar os contributos do trabalho voluntário (Vidal, Valls, & Villa, 2009). Nesse sentido, a formação dos voluntários deve se encontrar dentro de um plano de gestão, pressupondo que “uma

gestão planificada é benéfica quer para as organizações quer para os voluntários, na medida em que representa uma relação de compromisso assumida por ambas as partes” (Marcos et al., 2013, p.206)

Segundo Neves (2010), não existe um modelo de gestão específico para o voluntariado. Há, no entanto, *“um consenso na literatura sobre o facto da adoção de práticas específicas de gestão de voluntariado ajudar as organizações a melhorar a motivação e a qualidade do trabalho dos voluntários”* (CES, 2013, p.227), sendo a mesma um desafio às organizações.

A formação para o trabalho voluntário insere-se no âmbito da gestão, onde são abrangidos outros temas vinculados a gestão organizacional, e na qual a formação é a temática com mais relevância. Os voluntários não são os únicos destinatários das ações de formação, as organizações e os Bancos Locais de Voluntariado são também destinatários das ações formativas, sendo, no entanto, os voluntários os principais destinatários (CES, 2013).

A gestão do voluntariado, consiste em um ciclo composto por várias fases, no qual não há um modelo específico e único para a constituição de um plano de gestão. No entanto, os vários modelos existentes compõem-se praticamente de elementos muito semelhantes, e a formação é um elemento sempre presente. A seguir, apresentamos alguns modelos encontrados na literatura.

Salas (2009) sugere um ciclo de gestão projetado principalmente para pequenas e médias organizações, que visa facilitar o conhecimento básico na hora de organizar um programa de voluntariado, consistindo nas seguintes fases:

- ❖ **Definição** – engloba a definição do papel e da função do voluntário na instituição, pois identificar o que se quer com o voluntariado, é um dos exercícios que antecede o desenvolvimento de um programa de voluntariado. A análise e assimilação desta definição, estrutura as bases adequadas para propor um programa de voluntariado.
- ❖ **Incorporação** – nesta fase ocorre a construção do processo de incorporação e acolhimento do voluntário na instituição. Neste momento, é necessário ter um conhecimento antecipado sobre as motivações e o compromisso do voluntário, considerando que estes elementos, são essenciais para a

manutenção de uma motivação adequada, e a disposição em ajudar de forma comprometida, determina a participação de potenciais voluntários.

- ❖ **Desenvolvimento da ação voluntária** – esta fase corresponde ao planeamento da ação voluntária, e como integrar a ação voluntária no dia-a-dia da instituição. Neste momento, a instituição deve desenvolver seu plano de ação definindo claramente os espaços onde vão acontecer a ação voluntária, e como ela se relaciona com os outros membros da instituição;
- ❖ **Formação e acompanhamento** – Nesta fase encontram-se a formação, comunicação e o acompanhamento do voluntário. Neste modelo de gestão, a formação constitui-se em três modalidades, formação formal, não-formal e informal.
- ❖ **Desvinculação** – este momento, objetiva gerir a desvinculação do voluntário, bem como procurar entender as causas e motivos da saída.

Este ciclo de voluntariado inicia com a construção do desenho do programa de voluntariado que determina primeiramente as características e os perfis do voluntário. Em seguida ocorre o processo de integração do voluntário na instituição. Logo a seguir, passa-se à fase do planeamento da ação voluntária e a sua integração. Na fase seguinte, encontra-se a formação e o acompanhamento do voluntário, e por fim, a fase de desligamento do mesmo. Portanto, este ciclo estrutura-se desde o início do desenvolvimento do projeto de voluntariado, percorrendo todo o trajeto do voluntário, desde a definição do perfil desejado, até seu desligamento.

O modelo de ciclo de gestão a seguir, permite, visualizar integralmente todas as fases de colaboração entre voluntário e instituição. Este modelo pode servi para qualquer instituição, porém, a importância de cada fase pode diferenciar-se de acordo com a instituição ou com o tipo de voluntariado (Vidal et al., 2009).

- ❖ **Fase de preparação** – esta fase consiste na estruturação, sistematização e planeamento do trabalho voluntário, abrangendo todos os elementos que servem para contextualizá-lo de forma transversal. Deve-se neste momento estabelecer a forma de gestão.

- ❖ **Definição** – este momento requer a definição do papel do voluntário na instituição, focando nos perfis necessários, e no processo de recrutamento e seleção.
- ❖ **Incorporação** – esta etapa inclui todos os processos que ocorre após a seleção, quando a instituição e o voluntário decidem mutualmente aderir ao projeto. Esta fase é importante porque consiste na formalização do compromisso entre instituição e voluntário, e na integração e acolhimento da pessoa voluntária;
- ❖ **Desenvolvimento** – esta fase ocorre quando o voluntário está ativamente integrado na instituição. É considerada a etapa mais longa na relação voluntário e instituição, pois é quando ocorre a colaboração voluntária. Devido ao longo tempo desta fase, que coincide com o tempo de permanência do voluntário na instituição, definem-se mais áreas de ação do que em outras fases da gestão do voluntário, que são, organização, treinamento, comunicação, participação e acompanhamento;
- ❖ **Reconhecimento** – a etapa de reconhecimento, destina-se a avaliar o contributo do voluntariado e a reconhecer o seu trabalho;
- ❖ **Desvinculação** – a fase de desvinculação, diz respeito a necessidade do envolvimento da instituição quando o voluntário deixa de trabalhar na instituição. Esta fase deve ser aproveitada para refletir em torno da gestão deste voluntário, sobre as funções desenvolvidas, em relação a aprendizagem e aos aspetos de melhorias;
- ❖ **Temas transversais** – nesta etapa são incluídas questões que tem impactos na gestão, e não apenas em uma das etapas.

Outros elementos são levados em consideração na gestão do voluntariado, especificamente na fase de seleção, como os aspetos motivacionais que estão implicados no trabalho voluntário. De acordo com o CES (2013), as motivações para o trabalho voluntário é um tema frequente nos estudos sobre o voluntariado, nos quais são apresentados tipologias de voluntários que agregam características individualistas ou altruístas. Nesse sentido Salas (2009) divide as motivações em dois tipos, auto-centrado que corresponde as motivações individualistas que busca o benefício centrado na pessoa, e heterocêntrico que agregam motivações voltadas para os outros, assumindo assim um caráter altruísta. Outros estudos

mostram que para além das motivações altruístas ou de ordem religiosa, entre os mais jovens encontra-se facilmente motivações ligadas ao treino para uma profissão (Rego et al., 2014).

Em termos de estudos que contemplem Portugal sobre os aspetos motivacionais de seus voluntários, o CES (2013) destaca alguns trabalhos, entre eles o de Ferreira *et al.*, (2008) que procurou conhecer os aspetos motivacionais dos voluntários das organizações não-governamentais (ONG), particularmente dos voluntários formais e não dirigentes de Portugal. Destes estudos emergiram alguns aspetos motivacionais determinados como: altruístas, ego e reconhecimento social, aprendizagem e desenvolvimento. E o estudo de Catarino (2004) em que *“agrupa as motivações como religiosas, laicas, centradas no imperativo do voluntariado, mistas ou indefinidas. Dentro das motivações laicas destaca o altruísmo, a filantropia, o humanitarismo e diversas militâncias (políticas, desportivas, etc.), enquanto nas motivações religiosas refere a caridade e a salvação”*. (p.35).

Salas (2009) diz que os estudos e teorias das funções motivacionais são importantes porque tornar possível entender que na decisão de ser voluntário existem tanto aspetos motivacionais heterocêntrico como auto-centrado, porém, os voluntários consideram como sua principal motivação o altruísmo. Ainda na perspetiva do mesmo autor, as motivações podem sofrer transformações desde do momento em que o voluntário entra em contato com a instituição, ou devido a contingências da vida pessoal que podem vir a ocorrer independente da atividade voluntária, e por isso, deve ser enquadrada no itinerário educativo do voluntário.

Outra questão importante na gestão do voluntariado após a fase de seleção é o momento da integração. Para Salas (2009), é necessário que o voluntário seja integrado em uma dinâmica de trabalho em equipa, para que o mesmo perceba que o trabalho voluntário implica atitudes pessoais e o desenvolvimento de tarefas. A integração na perspetiva do CES (2013), consiste em estratégias que *“passam pela informação sobre o funcionamento da organização e do projeto de voluntariado”*. (p. 233).

Nesse sentido, Gonzalo (2010), chama atenção para não confundirmos acolhimento com integração, onde, na sua perspetiva o acolhimento consiste:

Mais do que um registo de entrada, o acolhimento transforma-se numa esfera de encontro, de diálogo e de primeiro acompanhamento com vista a uma boa

orientação do novo voluntário, que se oferece e que chega com as mais variadas motivações. Este é acolhido incondicionalmente no intuito de o ajudar a descobrir em que projeto e em que tipo de acção pode dar mais de si, é acolhido incondicionalmente para lhe dizer que, nesse momento, talvez a acção voluntária não seja o melhor caminho para essa pessoa (recordemos os muitos casos de voluntários que chegam com graves transtornos de saúde mental, sendo que, nesse momento, o voluntariado não é a melhor opção. (p. 41).

Embora o modelo do ciclo de gestão do voluntariado, possa ser aplicável a todas as organizações, Marcos e Amador (2014) salientam que a relevância de cada fase poderá ser diferente de acordo com *“a maturidade, a dimensão da organização, as áreas e tipos de intervenção, o âmbito territorial, entre outras variáveis contingenciais, bem como recursos de natureza variada”* (p.208). Alerta para a necessidade de ter uma lógica continuada, envolvendo tanto as expectativas de todos os envolvidos como o processo de formação e avaliação.

Nesse sentido, estando o processo formativo dentro de um ciclo de gestão, definido dentro de um plano, podendo as fases desse ciclo ou plano diferenciar de acordo com variáveis contingenciais, podemos dizer então que a formação para o trabalho voluntário também estará condicionada as essas variáveis, pois o processo formativo encontra-se dentro desse ciclo ou plano de gestão. Ou seja, o processo formativo é um fator de grande importância para o bom desempenho dos objetivos de uma organização que promove o trabalho voluntário, sendo que, quando não há gestão ou planeamento de formação, a causa pode ser devida às variáveis contingenciais particulares de cada organização.

2.5. Modelos de Formação

Assim como não existe um modelo específico de gestão para o trabalho voluntário, como já referido, também não há um modelo formativo ideal para o voluntariado. No

entanto, existe na literatura um consenso sobre os níveis ou as etapas que devem ser considerados e que consistem em formação básica ou inicial, formação técnica ou específica, e formação de avaliação, reciclagem ou contínua (Pinto, 2002; CES, 2013; FEAPS, 2012).

A primeira etapa do processo de formação, a formação básica ou inicial, consiste em possibilitar ao voluntário refletir sobre a concepção do trabalho voluntariado, transmitir a missão e os valores da instituição, informar os deveres e direitos do voluntário, como também integrá-lo na instituição. (Pinto, 2002; FEAPS, 2012; Álvarez, 2010; CES, 2013).

No que se refere a formação técnica ou específica, a sua realização acontece após a formação inicial, e tem como objetivo capacitar e tornar o voluntário apto a lidar com o contexto e com a problemática que irá defrontar. Explicita a necessidade e especificidade da ação, e deve possibilitar o contacto com os beneficiários (Gonzalo, 2010; CES, 2013). Álvarez (2010) reconhece a formação técnica como estando dentro de um dinamismo a seguir no processo formativo do voluntário, deve abordar a análise da realidade, a programação, o trabalho em equipa, o acompanhamento e a avaliação dos programas. Para a FEAPS (2012) a formação específica conduz à aquisição de habilidades e atitudes voltadas para a ação voluntária, abordando temas como participação, metodologias de trabalho e dinâmicas de grupo.

A seguir à formação específica ou técnica, temos a formação de avaliação e formação permanente ou contínua. Para Pinto (2002), a formação permanente é um processo de análise sobre a execução das ações e de suas diversas fases, sendo esta realizada pela instituição. A formação contínua cria condições para a continuidade do trabalho voluntário, tendo por objetivo a atualização do trabalho desenvolvido e o estímulo a uma maior integração dos voluntários. A formação de avaliação *“tem lugar quando o voluntário termina a sua ação e tem um carater mais reflexivo, permitindo aos voluntários a análise dos impactos da sua ação”* (CES, 2013, p. 244).

O plano de gestão apresentado por Salas (2009), citado anteriormente, aborda o processo formativo do voluntário referindo três modalidades de formação: formal, não-formal e informal, designadas a seguir.

- **Formação formal** - refere-se ao estabelecimento de uma estrutura de formação que seja sistematica e metódica, composta por três níveis 1) *formação básica*, deve ocorrer antes da integração do voluntário, ou ser a

primeira etapa do processo de integração. Os objetivos desta fase de formação, é transmitir ao voluntário conhecimento básicos sobre o voluntariado, sobre a instituição e a área em que atua e sobre as funções a realizar; 2) *formação específica e especializada*, dirigida a aquisição de atitudes e habilidades necessárias a ação voluntária e requer recursos e habilidades não transmitidos na formação básica; 3) *formação permanente* visa aumentar e matar as competências adquiridas e melhorar as competências dos voluntários. Pode ser ofertada periodicamente ou em momentos pontuais de acordo com as necessidades surgidas.

- **Formação não-formal** - consiste em uma formação planeada pela instituição, diferindo da formal por não ter fontes nem calendário estabelecido. A realização desta modalidade objetiva refletir sobre a experiência das ações do voluntariado, desenvolver habilidades, gerenciar conflitos, entre outros.
- **Formação informal** - é uma modalidade não planeada que se desenvolve no dia a dia, através da experiência e do contato com o contexto da instituição. Esta formação relaciona-se com o saber ser, que envolve aquisição de valores, atitudes, habilidades e a incorporação de conhecimentos que vão além da ação voluntária. No entanto, por ser uma formação que ocorre fora do espaço da ação voluntária, em momentos lúdicos ou de convivência, torna-se difícil planejar e gerir.

No referido modelo de formação, os autores Vidal, Valls e Núria (2009), salientam a importância de definir o formato, os conteúdos, a duração e a sistematização das ações pensando previamente no tipo de ação que se vai desenvolver, na duração da colaboração bem como na sua previsão. O primeiro fator ajuda a garantir o nível de homogeneidade e especificidade dos conteúdos formativos. O segundo fator ajudar a indentificar o número de ações formativas necessárias e a amplitude dos temas a serem abordados. Os autores, não estruturam o processo de formação por fases ou ciclos, mas oferecem orientações para a construção de um plano de formação, como mostramos a seguir.

- Primeiramente, é preciso refletir e determinar quais as aprendizagens necessárias para cada perfil de voluntários.

- Em seguida, é necessário planejar como esses voluntários vão adquirir essas aprendizagens durante o seu percurso na instituição. As diferentes ações de formação devem ser planeadas visualizando o percurso integral do voluntário na instituição.
- O plano formativo, deve apontar alguns elementos, entre eles, a) os conteúdos que determinam cada um dos perfis dos voluntários; b) o período e duração das diferentes ações formativas; c) os destinatários de cada ação formativa e seus determinados perfis; d) os objetivos e modalidade de cada ação formativa, se será desenvolvida presencialmente ou à distância, se baseada em teorias ou experiencial.
- O plano de formação deve ser preparado visando uma continuidade, cumprindo-se em cada fase as seguintes etapas; a) análise das necessidades tanto do voluntariado, como da instituição e dos projetos e atividades; b) o planeamento das ações formativas, de acordo com a especificidade de cada perfil e outras comum a todos.
- As aplicações das aprendizagens devem ser condizentes com a realidade.
- Deve ser feita uma análise dos resultados e do impacto da formação, para identificar o nível de aprendizagem adquirida e os erros que podem ser evitados em futuras formações.

Após a finalização do plano de formação, colocam-se em prática as ações formativas. Segundo os autores referidos no modelo a cima, estas podem realizar-se internamente, externamente, pontualmente ou serem de longa duração. Segundo Vidal et al (2009) alguns pontos importantes devem ser abordados nas ações formativas.

- Oferecer formação sobre a realidade atual do voluntariado, sua função, seus direitos e deveres, perfil, etc.
- Fornecer ferramentas técnicas para o desenvolvimento de suas ações.
- Conscientizar e sensibilizar sobre a proposta de trabalho da instituição.
- Refletir sobre dinâmicas pessoais, incentivar novas atitudes e gerar propostas.
- Desenvolver formação sobre a realidade da instituição, seus valores, sua missão, seus objetivos, actividades, etc.

- Propiciar uma visão geral do cenário institucional relacionado com a atividade a ser desenvolvida e com o contexto local.
- Dar a conhecer algumas noções sobre a legislação, procedimentos e outros órgãos relacionados a realização das ações.
- Realizar formação sobre o voluntariado, seu papel na instituição, direitos e deveres dos voluntários e aspectos jurídicos relacionados, etc.

Foram mencionadas algumas ações básicas de formação, pois para os autores, cada instituição deve considerar, definir e inserir os requisitos necessários para as ações formativas, que sejam adequadas às atividades da instituição, e que se vincule a ação do voluntário. Como também, por outro lado, deve-se considerar a participação e o desempenho dos voluntários em espaços de formação informal, como reuniões de acompanhamento ou encontros para debater assuntos específicos.

A formação do voluntário para Gonzalo (2010) é vista como um processo que vai além da transmissão de conhecimentos, conteúdos e habilidades. O processo formativo é visto sob a forma de um itinerário educativo, que não se limita a um método de trabalho formativo, mas a um leque de ocupações e funções, relativas não apenas às ações formativas, mas também à organização do voluntariado, à criação de redes com terceiros, entre outras.

Ainda segundo o mesmo autor, o tema da formação do voluntário, deve ser abordado com base em três relevos fundamentais no processo educativo do voluntário, que são:

- **Relevo para os conteúdos** – refere-se aos conteúdos iniciais transmitidos aos voluntários, como direitos e deveres do voluntário, a missão e objetivos da instituição e da ação voluntária. Engloba todos os conhecimentos e informações transmitidos no âmbito da formação inicial ou básica.
- **Relevo para as técnicas** – aqui, a relevância incide sobre os resultados práticos, e para isso é preciso que o voluntário seja preparado para a ação que vai desenvolver. É dado relevo aqui à formação específica, que objetiva capacitar o voluntário para trabalhar com os recursos e técnicas apropriados ao contexto situacional que se vai deparar.
- **Relevo para o processo educativo** – esse relevo, tem como ponto focal a integração de momentos e elementos diferentes, mas que podem

complementar-se, como integrar conjuntamente, formação formal e informal, formação individual e coletiva.

A partir dessas bases, o autor constroi itinerários educativos, que são diferentes dos modelos formativos já apresentados. Os momentos do itinerário educativo são os seguintes:

- **Convocatória** – nesse momento do itinerário consiste a captação dos voluntários, como também a definição da capacidade e o estilo de convocatória. Esse processo deve definir o perfil adequando as necessidades da ação, que pode ser determinado pela necessidade em captar para uma ação urgente, ou se para uma ação personalizada.
- **Acolhimento** – esse eixo vai mais além da simples recepção do voluntário na instituição. É também um momento de encontros, diálogos e orientação do voluntário que chega. Acolher nesse eixo consiste em *“não abrir a porta ao “vale tudo” no voluntariado, mas dar valor à escuta, à atenção personalizada e à amabilidade, mesmo quando se trata de indicar ou sugerir, que, de momento, o voluntariado não é a melhor opção para essa pessoa”(idem.41).*
- **Integração na ação** – consiste na integração do voluntário na ação geral da instituição. Essa integração deve abranger a exploração do espaço, a relação com os funcionários e com os beneficiários da ação, a execução do trabalho solicitado, entre outros.
- **Espaços formativos formais** – o processo formativo neste itinerário educativo, coloca a formação básica e inicial, após um curto período de experiência na ação, pois considera que essa breve experiência proporciona ao voluntário o conhecimento da realidade com a qual vai trabalhar, assim como a sua própria diante das problemática que o contexto apresenta. Nesse aspecto, essa fase se difere dos esquemas, conteúdos e metodologias de outros modelos formativos.
- **Presença pública** – esse eixo propõe a presença pública do voluntariado através da manifestação da suas opiniões e reflexões, a respeito da problemática a qual sua ação está a contribuir para desenvolver melhorias.

Os modelos de formações apresentados estruturam-se diferentemente em alguns pontos, porém, em algumas etapas coincidem em alguns aspetos e objetivos. O processo formativo estruturado em inicial, específica e contínua, também reconhecido como formação formal, é a base para o desenvolvimento de ações formativas, pois contemplam os requisitos necessários a capacitação para a ação voluntária. O processo de formação não-formal e informal, se diferencia dos anteriores por não ser sistemático e metódico, mas o seu desenvolvimento é importante para o voluntário adquirir competências que vão além das ações voluntárias, podendo os seus objetivos serem incorporados ao processo de gestão da formação. A partir dessa base, cabe a cada instituição definir o formato, os conteúdos, o tempo e a sistematização das ações formativas, de acordo com os objetivos da ação voluntária e o perfil dos beneficiários da ação. O processo formativo entendido como itinerário educativo contempla outros aspetos que não são considerados em outros modelos como convocatória, acolhimento, presença pública, como também insere a formação básica e inicial após um breve período de experiência na ação, e não antes da integração como sugere outros modelos.

Todos os modelos apresentam fases e conteúdos necessários para preparar e capacitar o voluntário, porém, a estrutura constituída como formação inicial, específica e contínua pode restringe-se apenas as ações de caráter formativo como a transmissão de conhecimentos e informações. E o processo formativo entendido como itinerário educativo abrange todo o percurso do voluntário desde a convocatória, dando relevância tanto as formações formais como as informais, considerando assim, que todo o tempo em que o voluntário passa na instituição constitui-se em um processo educativo como um todo.

Nesse sentido, considera-se que pensar na formação do voluntário não consiste apenas em desenvolver ações de formação, mas em pensar na gestão do voluntariado, considerando que as ações formativas devem ser permanentes e contínuas e não pontuais e esporádicas.

2.6. Relevância da Formação

Para Álvarez (2010), os voluntários necessitam de uma formação objetiva e adequada que os prepare para o compromisso que assumiram, e que os ajude a formar uma consciência e práticas críticas, favorecendo assim a tomada de posições claras em relação a realidade

com que se comprometem. Nesse sentido, a valorização do processo formativo dos voluntários pode ter impactos positivos na performance dos programas e dos projetos de voluntariado (Stamer, Lerdall, & Guo, 2008).

Um fator positivo evidenciado em organizações que investem no processo formativo de seus voluntários, segundo Hager e Brudney (2004), tende a ser a elevada taxa de retenção de voluntários, como também o desenvolvimento de um maior envolvimento dos voluntários com a instituição, fomentando a partilha de experiências e pontos de vista, e conduzindo o voluntário para a construção de um sentido de comunidade mais coeso (Grossmann & Furano, 2000; Costa, Chalip, & Green, 2006). Sendo também um meio que possibilita ao voluntário adquirir novas competências, conhecer, confrontar e melhorar o papel que o mesmo desenvolve na instituição (Cunningham, 1999; Davister, 2006).

A relevância da formação para o voluntário se constitui segundo o CSU (2013), como uma forma privilegiada de aquisição de competências, possibilitando aos indivíduos a aquisição de saber, e as organizações a condição de integrarem voluntários de forma mais eficaz. Portanto, é esperado que os voluntários tenham uma boa preparação formativa, específica e adequada à área em que irão apoiar. Porém, alguns autores afirmam que, as organizações resistem em investir na gestão dos recursos humanos voluntários, especificamente em ações formativas (Cunningham, 1999; Davister, 2006).

2.7. Relevância do Trabalho Voluntário

O voluntariado em geral localiza-se no terceiro setor da economia, onde ocorre a participação e mobilização da sociedade civil, objetivando a prestação de serviços públicos em prol do coletivo. As organizações do terceiro setor direcionam suas atividades para a prática da cidadania, argumentando que todas as organizações visam o desenvolvimento político, económico, social e cultural do meio onde atuam. O voluntariado se configura no setor de atividade cuja organização não visa o lucro, mas a inclusão social, a representação de interesses e a educação cidadã, entre outros (Piccardi, 2008; Rego, 2010).

Um estudo realizado por Bandeira e Barbedo (2014), com o objetivo de demonstrar o impacto do voluntariado no desenvolvimento económico e social dos países membros da EU, evidenciou que próximo de um quarto da população com quinze anos ou mais, já participou de atividades voluntárias. Os Países Baixos concentram a maior percentagem de

peessoas envolvidas em trabalhos voluntários. Portugal apresenta-se entre os países com pouca participação voluntária, vindo em seguida Bulgária e Polónia respetivamente. Outro fator identificado no estudo é a ligação positiva entre voluntariado e o Índice de Desenvolvimento Humano, quanto maior o Índice, maior o nível de participação voluntária.

Porém, de acordo com Marcos e Amador (2014), são poucas as estimativas que revelam o real peso do voluntariado na economia global, tendo entre suas consequências:

A ausência de interesse ou limitações financeiras e de recursos humanos assalariados no quadro do voluntariado formal, pode de igual modo, constituir um impedimento à sistematização e tratamento de informações a este respeito, tanto mais que se tratam de recursos humanos com elevados níveis de rotatividade. De acrescentar a inexistência, até recentemente, de um instrumento estatístico uniforme e promotor da comparabilidade internacional (p.203).

Numa perspetiva social e individual, o trabalho voluntário pode contribuir para o desenvolvimento de políticas públicas e para os processos de integração e coesão social, como também na incorporação de ações que desenvolva a transformação no meio social, na comunidade, nos sujeitos e na cidadania, refletindo como um contributo para a área social (Hudson, 1999). Numa perspetiva individual, o voluntário se beneficia do trabalho que exerce quando a ação favorece a sua integração social, proporciona experiência profissional, desenvolve novas habilidades, promove a cidadania ativa e o envelhecimento ativo. Os benefícios pessoais também envolvem *“aprendizado, à superação de si mesmo, o redimensionamento do cotidiano e o encontro com a própria humanidade”* (Selli & Garrafa, 2008, p. 1087). Na maioria dos países da União Europeia, a educação promovida através do voluntariado contribui para o desenvolvimento pessoal e para as habilidades de aprendizagem, aumentando assim a empregabilidade. O fenómeno do voluntariado é, nesse contexto, considerado como uma peça chave para a modernização da educação e para o fortalecimento de parcerias de aprendizagem (G|H|K -Educativo, 2010).

Ainda numa perspetiva de benefício individual, segundo a A.P.E.V.

Através do voluntariado, as pessoas podem adquirir também uma série de aptidões de vida ou competências que podem utilizar para melhorarem o seu desenvolvimento pessoal, a empregabilidade, as conquistas educacionais, o desenvolvimento em outras áreas de voluntariado ou o seu desenvolvimento como membros ativos das diferentes comunidades a que pertencem. É necessário desenvolver ferramentas, não só para validar os conhecimentos adquiridos, mas também para aumentar a confiança e a sensibilização do próprio voluntário, de modo a que o mesmo possa aplicar os seus conhecimentos nas diferentes áreas das suas vidas. (p.51-52).

No estudo realizado pelo Instituto de Solidariedade e Cooperação Universitária- ISU, com algumas instituições de Portugal, incluídas instituições de Aveiro. É destacado por quase todas as instituições inquiridas, que o trabalho voluntário promove a aquisição de competências, porém, o estudo não considerou as competências e capacidades adquiridas nas formações (Rego et al., 2014).

Numa perspetiva institucional, a relevância do trabalho voluntário surge com o agravamento da crise económica e social, aumentando a procura por instituições que oferecem serviços sociais e administrativos, especialmente, por parte dos indivíduos mais desfavorecidos economicamente e menos protegidos socialmente. Nesse contexto, uma das formas de intervenção é o voluntariado, pois muitas vezes a existência de muitas dessas instituições sociais depende do serviço dos seus voluntários (United Nations, 2011; Handy & Hustinx, 2009), facto que evidencia a relevância do trabalho voluntário nos contextos sociais.

Nesse contexto, têm-se constatado um crescimento na valorização das atividades voluntárias, percebendo-as como um exercício que desenvolve a consciência crítica, democrática, o acesso à educação, à cultura e a saúde, reforçando assim a coesão social, (Grace, 2006). Desta forma, o voluntariado tornou-se um assunto evidenciado e valorizado nos discursos e agendas políticas, sendo o ano de 2011 instituído pela Comissão Europeia como o Ano Europeu do Voluntariado, por ser considerado um instrumento importante no

contexto do desenvolvimento pessoal, social e económico das sociedades (Comissão Europeia, 2011).

O trabalho voluntário no apoio a pessoa idosa institucionalizada, pode configurar-se como um suporte social e promover o envelhecimento ativo. Em um estudo realizado com oitenta cinco idosos em Portugal, identificou-se que quanto mais suporte social houver mais bem-estar psicológico se evidencia em idosos institucionalizados (Reis et al., 2014). Em outro estudo realizado em contexto institucional que buscou conhecer e compreender o contributo do trabalho voluntario na qualidade de vida das pessoas idosas institucionalizadas, evidencia que o trabalho voluntário contribui para a qualidade de vida da pessoa idosa institucionalizada, na dimensão social e emocional (Neves, 2015).

As Instituições de Solidariedade Social em Portugal, enquanto organizações promotoras de apoio e suporte social, enquadram, nos seus projetos e programas a média de 70 mil voluntários, iniciativa essa valorada em torno de 675 milhões de euros. Como também incorpora, na totalidade dos seus corpos sociais, voluntários que dirigem essas instituições (Bordalo & Cruz, 2010).

Constata-se assim, a existência de voluntários em instituições de solidariedade social, entre elas, instituições que apoiam pessoas idosas, como também o contributo do trabalho voluntário na promoção do bem-estar da pessoa idosa institucionalizada.

CAPÍTULO 3

METODOLOGIA

CAPÍTULO 3 – Metodologia

O desenvolvimento da investigação orientou-se a partir das seguintes etapas: i) escolha da área de investigação, ii) elaboração das perguntas de investigação, iii) escolha dos métodos, iv) formulação das técnicas para recolha de dados, v) aplicação do método da recolha de dados, vi) análise dos dados, vii) interpretação dos dados, e, vii) conclusão (Bryman, 2012).

Dessa forma e mediante a revisão bibliográfica efetuada e apresentada nos capítulos anteriores, sobretudo, relativamente a importância dos programas de formação para o voluntariado, o presente capítulo dedica-se a descrever detalhadamente, o processo metodológico definido para o presente estudo, nomeadamente, caracterização e etapas da investigação, bem como técnicas e instrumentos de recolha de dados.

3.1. Pergunta e Sub-perguntas de Investigação

De acordo com Quivy (1998) é através de uma pergunta de investigação que o investigador “*tenta exprimir o mais exatamente possível o que procura saber, elucidar, compreender melhor*” (p. 6).

A pergunta que conduz a linha de investigação deste estudo, foi estruturada diante do levantamento do estado da arte sobre o envelhecimento da população e os impactos na sociedade contemporânea, bem como sobre a importância do trabalho dos voluntários nas instituições de apoio a pessoas idosas e, conseqüentemente a estruturação dos planos de formação concedidos pelas instituições aos voluntários. Levou-se em consideração as qualidades de clareza, exequibilidade e pertinência, previstas por Quivy (1998), como forma de garantir o rigor metodológico esperado na construção da questão de investigação. Assim, o trabalho procurou compreender:

Como se estrutura a formação dos voluntários no apoio às pessoas idosas institucionalizadas da Região de Aveiro, e como a mesma contribui para a humanização e sensibilização no cuidado a pessoa idosa?

A seguir, foram elaboradas algumas subperguntas relacionadas à pergunta de partida, no sentido de orientar o estudo.

Assim, seguem as subperguntas que orientaram o estudo:

Subpergunta 1: A formação é elaborada por um gestor de voluntários e aplicada através de parcerias organizacionais, por profissionais enquadrados na área científica em questão?

Subpergunta 2: A formação é elaborada de forma a integrar os voluntários na instituição, fornecer conhecimento e competências necessárias para atuarem na dinamização de atividades socioculturais e estimular o trabalho voluntariado ao longo da experiência na instituição?

Subpergunta 3: A formação se comporta como fator essencial na melhoria da prestação de serviço, tanto a nível individual, portanto relativamente a eficiência e entusiasmo do voluntário, como a nível institucional, à medida que assegura a qualidade e a satisfação do corpo de voluntários, contribuindo de forma positiva na dinâmica social da localidade onde se situam?

Subpergunta 4: A formação voltada para voluntários ao cuidado do idoso comporta-se de forma eficiente na minimização de preconceito e da discriminação, relacionada a pessoa idosa?

3.2. Objetivos

Objetivos Gerais:

- Conhecer a estrutura de gestão da formação dos voluntários que apoiam pessoas idosas institucionalizadas;
- Identificar através da percepção dos voluntários o contributo da formação para à humanização e sensibilização no cuidado à pessoa idosa institucionalizada;

Objetivos Específicos:

- Caracterizar o perfil dos voluntários que apoiam pessoas idosas institucionalizadas;
- Descrever o processo de integração dos voluntários;
- Identificar a interação entre idoso, família e comunidade através do trabalho voluntário;
- Identificar fatores motivacionais para o trabalho voluntário com idosos;

- Conhecer o contributo da formação no apoio a pessoa idosa institucionalizada;

3.3. Paradigma de Investigação

Para o cumprimento dos objetivos propostos, utilizamos o paradigma fenomenológico-interpretativo que busca compreender a ação dos seres humanos em relação com os outros e com os contextos em que interagem (Amado, 2013).

De acordo com Amado (2013), o investigador que recorra ao paradigma fenomenológico-interpretativo, tem, em primeira instância, interesse em caracterizar de forma particular e/ou individualizada os resultados obtidos na recolha de dados, e não generalizar os resultados, pois, *“longe de ser estatística é social e teórica assente em critérios de compreensão e pertinência”* (p.44)

3.4. Natureza da Investigação

A presente investigação optou pela abordagem de natureza qualitativa por caracterizar o objetivo de análise formulado em termos da ação, abrangendo os significados que lhe são atribuídos pelos autores que interagem com eles (Sampiere, 2006; Pardal, 2011; Lessard-Hébert, 2005). Como também, por assumir um caráter diversificado no campo das ciências sociais, onde abrange *“um conjunto de diferentes técnicas interpretativas que visam a descrever e a decodificar os componentes de um sistema complexo de significados”* (Neves, 1996, p. 1). Além disso, segundo Pardal & Lopes (2011), apresentam características norteadoras para a presente investigação, nomeadamente:

referências diversas, ênfase na ação social dos indivíduos, na complexidade do social, preocupação com a compreensão dos acontecimentos, valorização da transferibilidade, diversidade de modelo de recolha de dados, ênfase no processo de investigação, ênfase na compreensão do fenómeno a partir do interior e valorização da sensibilidade do investigador (p.26).

A natureza da pesquisa qualitativa busca melhor compreender os fenómenos, sempre com base na perspectiva dos participantes, objetivando compreender e encontrar significados, através de narrativas verbais e de observações (Godoy, 1995; Bento, 2012). Procura entender os fenómenos tal como são percebidos e manifesto pela linguagem, sem isolar o contexto natural, histórico, socioeconômico e cultural no qual se desenvolve (Amado, 2013).

Em síntese, a investigação qualitativa valendo-se do referencial citado, possui várias técnicas, utilizadas em vários contextos como pesquisas etnográficas, observações participante e não participante, entrevistas, estudo de caso entre outros, com o objetivo de traduzir e expressar o significado dos fenómenos sociais. No caso deste estudo, utilizamos a técnica de entrevistas semiestruturadas.

3.5. Participantes do Estudo

Para a concretização da presente investigação, definiu-se que o grupo de participantes seria composto por voluntários e gestores do programa de voluntariado que prestam serviços em instituições de apoio à pessoa idosa. Inicialmente, o projeto tencionava abordar um universo maior de instituições, assim, foram contactadas cinco Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) da região de Aveiro, no entanto, duas não estavam disponíveis para participarem na investigação. Dessa forma, recorreu-se às três instituições que se disponibilizaram a participar do estudo, as quais são: Florinhas do Vouga, CESDA e Santa Casa da Misericórdia. A seleção dos participantes foi feita de forma não aleatória e por conveniência.

3.5.1. As Instituições

3.5.1.1. Instituição Diocesana Florinhas do Vouga

Fundada em 1940 está localizada na freguesia da Glória, no município de Aveiro, e mantém acordos de cooperação nas áreas da Infância e Juventude, Idosos, Famílias e Toxicodependentes. Tem como missão dar resposta aos fenómenos emergentes na sociedade e trabalhar na inclusão das pessoas envolvidas, promovendo os direitos às pessoas da comunidade. Têm como visão o reconhecimento enquanto uma instituição sustentável e empreendedora e acrescentar valor aos serviços prestados à população. Alguns dos valores

da instituição são caridade, inclusão, inovação, sustentabilidade ambiental e qualidade (<http://www.florinhasdovouga.pt/>).

Quanto ao voluntariado, associam os princípios aos da Lei de Bases do Enquadramento jurídico do voluntariado. A instituição apresenta quatro objetivos na sessão do voluntariado, enquadrar o serviço voluntário numa linha de complementaridade do trabalho profissional, promover o voluntariado de forma enriquecedora para o voluntário e útil para os que se beneficiam, fomentar o espírito de solidariedade e, proporcionar o desenvolvimento comunitário (<http://www.florinhasdovouga.pt/>).

A Instituição Diocesana Florinhas do Vouga, conta com vários equipamentos que contemplam respostas sociais dirigidas à população de Aveiro. Dentre elas, o Centro de Dia/Centro de atividades intergeracional voltado para a população idosa, o qual participou deste estudo.

3.5.1.2. Fundação CESDA

Fundada em 1975, está localizada em Esgueira, no município de Aveiro, têm como missão proporcionar respostas inovadoras e personalizadas, garantindo a excelência na satisfação dos utentes, por meio da promoção da dignidade humana, do apoio familiar e no isolamento e exclusão social. Visiona o reconhecimento enquanto uma instituição de referência no setor económico e social de qualidade perante os serviços prestados. Apresenta valores como respeito pelas pessoas e pela dignidade humana (<http://www.cesda.pt/>).

A Fundação conta com várias valências que prestam serviços e apoio à comunidade, entre elas uma Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, que se disponibilizou a participar deste estudo. A ERPI da Fundação CESDA tem como principais objetivos, assegurar a satisfação das necessidades básicas da pessoa, como alojamento, alimentação, saúde, higiene, conforto, ocupação e lazer, proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas, promover o envolvimento e competências da família, promover os contatos sociais, potenciar a integração social, assegurar o tratamento e acompanhamento psicossocial, entre outros (<http://www.cesda.pt/>).

3.5.1.3. Santa Casa da Misericórdia

A Santa Casa da Misericórdia de Aveiro (SCMA) já conta com mais de 500 anos de existência. No âmbito do apoio à pessoa idosa, a SCMA presta apoio através de serviços domiciliários, centro de dia e lar de idosos. O lar de idosos da SCMA tem capacidade para acolher 120 utentes e objetiva proporcionar alojamento, assegurar as necessidades básicas da pessoa idosa, garantir seu bem-estar, estimular sua autonomia e garantir sua dignidade.

Consistindo em uma resposta social, no lar são desenvolvidas atividades de apoio social e médico a pessoas idosas, através de alojamento coletivo, temporário ou permanente, fornecimento de alimentação, cuidados de saúde, higiene, conforto, como também o fomento de atividades de animação social, proporcionando a ocupação dos tempos livres dos idosos.

Entre os serviços prestados e as atividades desenvolvidas no lar de idosos da SCMA, destacamos alguns como: atividades de animação/ocupação, contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias, prestar cuidados individualizados e personalizados, ao nível da satisfação das necessidades básicas e apoio psicossocial aos utentes, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar, entre outros. (www.scmaveiro.pt/PageGen.aspx).

3.5.1.4. Os Voluntários

O projeto contou com 13 participantes classificados como voluntários, sendo apenas um indivíduo do sexo masculino. A idade dos entrevistados varia entre 39 a 79 anos de idade, sendo que 11 dos voluntários são reformados, 1 está desempregado e o outro faz trabalhos independentes. Em relação ao estado civil, 6 dos voluntários são divorciados, 5 são casados, 1 é viúvo e 1 é solteiro.

O nível de escolaridade mais baixo, a primária, foi assinalado pelo único indivíduo do sexo masculino, sendo que 6 obtiveram escolaridade entre o 4º e o 9º ano que corresponde atualmente entre o 1º e o 3º ciclo do Ensino Secundário, dois indivíduos obtiveram o 12º ano de escolaridade e os 4 restantes estiveram envolvidos em cursos de graduação, específicos ou pós-graduação. Relativamente ao tempo de voluntariado, 5 dos voluntários estão entre 1 a 5 anos, 7 dos voluntários estão entre 6 a 10 anos e apenas um declarou estar em atividade como voluntário há 11 anos.

A seguir, na tabela 3 pode ser visto de forma individualizada, as informações referidas acima.

Tabela 3. Caracterização dos voluntários entrevistados.

Voluntário	Idade	Sexo	Escolaridade	Estado Civil	Profissão	Tempo de Voluntariado (anos)
V1	69 anos	Masculino	Primária	Casado	Reformado	3
V2	68 anos	Feminino	9º ano	Casado	Reformado	11
V3	70 anos	Feminino	7º ano	Viuvez	Reformado	8
V4	70 anos	Feminino	12º ano	Casado	Reformado	10
V5	79 anos	Feminino	9º ano	Casado	Reformado	10
V6	58 anos	Feminino	Licenciatura em Educação de Infância	Solteiro	Reformado	6
V7	62 anos	Feminino	Superior Incompleto	Divorciado	Trabalhadora Independente	8
V8	70 anos	Feminino	12º ano	Divorciado	Reformado	10
V9	77 anos	Feminino	5º ano	Divorciado	Reformado	1
V10	39 anos	Feminino	Pós-Graduação	Divorciado	Desempregada	1
V11	61 anos	Feminino	Superior Incompleto	Divorciado	Reformado	4
V12	68 anos	Feminino	4º ano	Casada	Reformado	3
V13	60 anos	Feminino	4º ano	Divorciado	Reformado	5

3.5.1.5. Os Gestores

Foram quatro os participantes classificados como gestores, sendo apenas um do sexo masculino e três do sexo feminino. A idade dos gestores varia entre 26 a 43 anos, sendo que o indivíduo com 26 anos é o que apresenta o nível mais baixo de escolaridade. Dos outros 3 gestores, com idade média de 41 anos, dois obtiveram licenciatura e apenas um possui título de mestrado.

Os gestores possuem profissões diferenciadas entre si e o tempo de gestão vai de 5 anos aos 16 anos. A tabela 4, abaixo, traz detalhadamente as informações referidas.

Tabela 4. Caracterização dos gestores entrevistados

Gestor	Idade	Sexo	Escolaridade	Estado Civil	Profissão	Tempo de Gestão (anos)
G1	26 anos	Feminino	12º ano	Solteiro	Animadora Sociocultural	5
G2	43 anos	Feminino	Licenciatura	União de Facto	Assistente Social	11
G3	40 anos	Masculino	Mestrado	Casado	Psicólogo/Diretor Técnico	8
G4	40 anos	Feminino	Licenciatura	Casado	Diretora Técnica	16

Salientamos que a investigação foi desenvolvida em 3 instituições, os gestores (G1) e (G2) fazem parte da mesma instituição, contudo, 1 deles é responsável pela gestão geral dos voluntários de toda a instituição direcionado para outras atividades e público, enquanto que o outro, é responsável por acompanhar e gerir especificamente os voluntários do Centro de Dia. Por isso que foi entrevistado os dois.

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolha de Dados

De forma a encontrar respostas adequadas à pergunta de investigação, anteriormente apresentada, e de acordo com a natureza metodológica do presente estudo apresentar-se-á as técnicas e instrumentos de recolha de dados definidos para o estudo.

De acordo com Carracho (2004) “a entrevista é um dos principais instrumentos para coleta de dados quando se buscam informações cognitivas, afetivas e comportamentais, relativas ao presente ou passado e expectativas futuras do respondente” (p.91). Nessa mesma perspetiva, Martins (2006), diz ser a entrevista um método de recolha de dados que tem como objetivo entender e compreender o significado que os entrevistados dão a questões e situações.

Para Fortin (2000) a entrevista se configura como *“um modo de comunicação verbal, que se estabelece entre o investigador e os participantes com o objetivo de colher dados relativos às questões de investigação formuladas”* (p. 245). Permitindo desta forma acessar aos modos de pensar dos entrevistados (Ghiglione & Matalon, 2001). Além de tornar possível a compreensão do *“sentido que os atores dão às suas práticas e aos seus valores, as suas referências normativas, as suas interpretações de situações conflituosas ou não, as leituras que fazem das suas próprias experiências, etc”* (Quivy & Campenhoudt, 1995, p.192).

Segundo Amado (2014), existe uma variedade de formatos de entrevistas que podem ser cara a cara, por e-mail ou por telefone, destinados a vários fins e usos. Entre as variedades de formatos, destacamos a entrevista semiestruturada, que, segundo o autor, surge de um esquema pré-estabelecido, que define um ordenamento coerente para o entrevistador, contendo o necessário que se quer obter, possibilitando ao entrevistado uma maior liberdade para expor suas respostas.

Devido a sua fundamentação, optamos pela técnica da entrevista semi-estruturada por demonstrar ser uma estratégia adequada para a recolha de dados, considerando que através de um conjunto de questões semi-abertas, é possível conduzir uma conversa sem desviar dos principais tópicos.

Considerando a entrevista semiestruturada, como técnica para recolha de dados e, procurando obter informações elementares para o cumprimento dos objetivos propostos, foram desenvolvidos dois guiões de entrevista um direcionado aos voluntários da instituição, e outro direcionado para os gestores do voluntariado.

Vale ressaltar que para aplicar as entrevistas individualmente, recorreu-se primeiro ao consentimento formal, escrito e assinado por cada entrevistado para utilização das informações obtidas, o qual pode ser conferido no apêndice I, sendo garantida a total confiabilidade e o anonimato de todas as pessoas que participam no presente estudo. Também, com a aprovação de todos os participantes, foi utilizado um gravador de áudio durante as entrevistas.

Em relação ao Guião de entrevista, para os voluntários, foram abordados temas sobre motivação, envolvimento com a instituição, perfil como voluntário, formação adquirida, estrutura e contributos da formação, necessidades formativas, compromissos institucionais, perceção do envelhecimento e das problemáticas que o envolve. Dessa forma, a fim de se

obter respostas adequadas às necessidades da investigação, foram elaboradas 24 questões para os voluntários e 20 para os gestores, que podem ser conferidas no apêndice.

3.7. Análise dos Dados

Mediante a formação teórica adquirida ao longo da investigação e orientada de acordo com o fio condutor que direcionou a investigação aqui apresentada, nomeadamente a pergunta de investigação, os objetivos traçados e as subperguntas formuladas, recorreu-se a análise de conteúdos que permite *“tratar de forma metódica informações e testemunhos que apresentam um certo grau de profundidade e de complexidade, como por exemplo os relatórios de entrevistas pouco directivas”* (Quivy & Campenhoudt, 1998, p.227).

A análise de conteúdo foi conduzida através da ótica de Bardin (2006) que consiste em um conjunto de técnicas de análise de comunicação utilizando procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens. Segundo este autor, a análise de conteúdo organiza-se em três fases: 1) pré-análise, 2) exploração do material, 3) tratamento dos resultados, inferência e interpretação. A primeira fase consiste na organização do material a ser analisado feita através do que o autor chama de leitura flutuante, onde estabelece-se contato com os conteúdos a ser analisados, deixando-se invadir por impressões e orientações. A segunda fase constitui-se na exploração do material onde ocorre a definição das categorias de análise e a identificação das unidades de registo. Após a exploração do material, vem a terceira fase que corresponde ao tratamento dos resultados, inferência e interpretação.

Para categorização dos conteúdos recorreu-se ao *software* de análise qualitativa webQDA 3.0 por *“apresentar-se como um software específico destinado à investigação qualitativa em geral, proporcionando inúmeras vantagens em relação a investigação sem recurso a software específico, ou com recurso a outras aplicações não específicas”* (Neri de Souza, at. al., 2011, p.3) como forma de organizar toda a informação obtida e facilitar a visualização dos dados e consequentemente a análise generalizada das informações obtidas durante as entrevistas aplicadas. Pois, conforme Neri de Souza et al. (2011):

Do ponto de vista tecnológico, não deveríamos recolher e tratar dados somente com observações e anotações em blocos de papel. Podemos contar com gravadores e câmaras digitais de

alta-fidelidade que facilitam o trabalho de recolha de dados. Temos também computadores com os mais diversos tipos de *software* que nos ajudam a organizar, transcrever, ordenar e categorizar os dados visando uma análise mais profunda e diversificada. No entanto, apesar da evolução de toda esta panóplia técnica e instrumentação metodológica, iremos sempre necessitar do observador criterioso, crítico e questionador para encontrar respostas para os nossos diversos problemas e questões de investigação. (p.2)

Desta forma, o recurso a esta ferramenta tecnológica foi imprescindível para uma análise com precisão que proporcionou o rigor científico necessário à análise de conteúdo, sem deixar de questionar e buscar respostas aos objetivos propostos no presente estudo.

CAPÍTULO 4

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

CAPÍTULO 4 – Apresentação dos Resultados

O presente capítulo destina-se a apresentar detalhadamente, as informações coletadas durante a entrevista semiestruturada, e analisar sistematicamente os resultados obtidos. Assim, a apresentação e análise dos resultados serão descritas a partir de cada uma das categorias elaboradas.

Importante salientar que as categorias foram definidas a priori com o apoio da Literatura e dos objetivos que compõem a presente investigação. Entretanto, algumas das categorias e subcategorias, emergiram a partir da análise dos dados recolhidos. A árvore de categorias estrutura-se a partir da dimensão do Trabalho Voluntário com Idosos e ramificam-se em 9 categorias: **Motivação para o Trabalho Voluntário, Escolha da Instituição, Integração na Instituição, Formação para o Trabalho Voluntário, Compromissos institucionais, Atividades Desenvolvidas, Sugestões, Importância do Apoio ao Idoso e Gestores**. As oito primeiras categorias referem-se aos dados colhidos dos participantes voluntários, e a nona categoria refere-se aos dados dos participantes gestores, dessa forma, a árvore de categorias ficou estruturada conforme mostra a imagem a seguir.

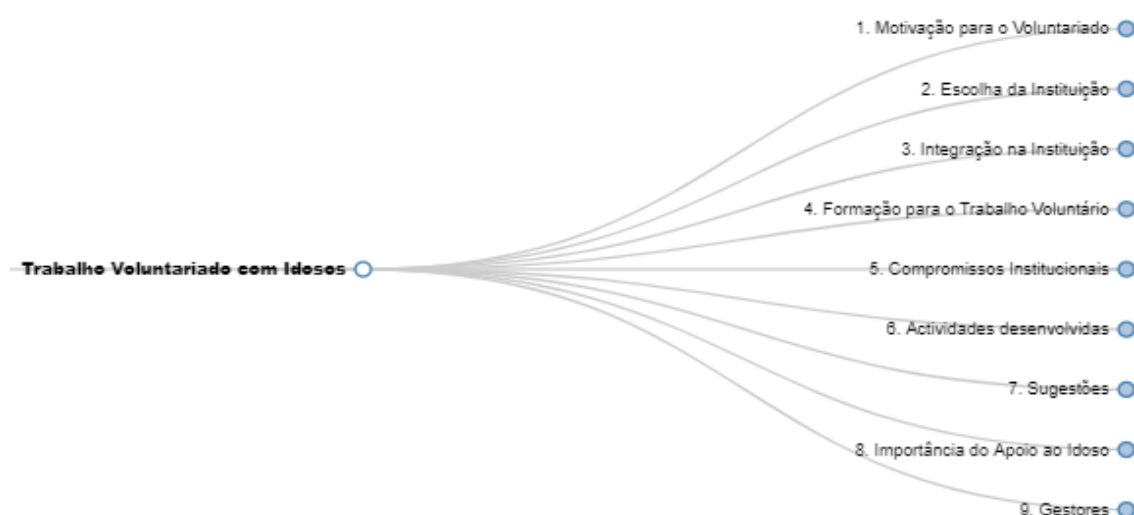


Figura 1: Árvore de Categorias

4.1. Motivação para o Voluntariado

A motivação para o trabalho voluntário é um tema frequentemente debatido nos estudos sobre o voluntariado. Assim, o presente estudo não poderia deixar de buscar identificar quais os aspetos motivacionais que impulsionaram os entrevistados a praticar trabalho voluntário com pessoas idosas. Para isso, esta categoria estruturou-se em 4 subcategorias: **Tempo livre**, **Experiências anteriores**, **Solidariedade** e **Aquisição de Conhecimento**.

Tempo livre

Acerca da subcategoria **tempo livre**, dos 13 participantes, 2 consideraram que a disponibilidade de **tempo livre** foi o que motivou à prática do voluntariado, mencionado em 2 referências.

(V7) *“Entretanto fiquei sem o emprego, porque a firma, entretanto fechou, e o desemprego também acabou, e eu mesmo no desemprego ia sempre fazendo algo. E quando me deparei com esta situação eu comecei a pensar, tens muito tempo livre, não pode ser”.*

(V11) *“Para ocupar-me o tempo livre ajudando as outras pessoas”.*

Experiências anteriores

A subcategoria **experiências anteriores** foi referida por 4 participantes com 4 referências, como já ter exercido função laboral remunerada em instituições de apoio à pessoa idosa, como também o contato e experiência com familiares idosos.

“Trabalhei cá muitos anos. Fui funcionária da casa” (V13).

“Eu já o sentia porque tive um pai com Parkinson e com estas situações fui eu que o tratei ou ajudei a tratar, ele teve sempre em minha casa” (V9)

“Idosos, não sei bem porque. Talvez tenha a ver com a minha vida em relação aos meus pais, e os últimos tempos dos meus pais. A necessidade que eles tiveram talvez de apoio, tanto a nível de ter que internarem um deles numa instituição e, portanto, estar um bocadinho mais por dentro” (V11).

Solidariedade

A terceira subcategoria de análise denominada **solidariedade**, entendida como ato de ajudar o próximo, teve um total de 8 referências que mencionaram praticar o trabalho voluntário por motivos solidários.

“Portanto, tinha esse gosto, de vir ajudar alguém, e aí depois reformei-me, estava reformada tinha tempo, e resolvi tomar essa opção” (V5).

“A minha dedicação a esta idade, e também dar um pouco de mim a eles, o sorriso, uma palavra. E, portanto, acho que é importante para eles e para mim, porque recebo também em parte. O que se dá, se recebe” (V9).

“E por outro lado também no hospital, talvez por também precisarem de cuidados médicos e eu também estar um bocadinho dentro disso, e achar que poderia ajudar”.
(V11)

Aquisição de conhecimento

A **aquisição de conhecimento** teve 1 referência, mas não deixa de ter sua importância, uma vez que reflete alguns dos objetivos do trabalho voluntário, que é gerar competências através do conhecimento e das experiências adquiridas no exercício do trabalho voluntário.

“Pronto, como eu até expliquei, eu estava a fazer um curso profissional que até de auxiliar de saúde. E como dá para muitas áreas, e eu nunca tinha trabalhado num lar, sentia curiosidade em saber se estava apta para trabalhar com idosos no futuro. Então decidi que o voluntariado seria uma melhor forma de começar, porque eu já tinha tido um familiar idoso ao meu cargo, mas está a cuidar do familiar dos outros era um bocadinho diferente e por isso comecei pelo voluntariado” (V10).

4.2. Escolha da Instituição

Esta categoria de análise emergiu por considerarmos pertinente identificar o que influenciou na escolha da instituição onde os participantes exercem trabalho voluntário, levando em consideração que existem outras instituições de apoio à pessoa idosa na Região de Aveiro. Desta categoria, emergiram 6 subcategorias: **Indicação de Amigos**, **Anúncios**,

Familiar na Instituição, Proximidade de Casa, Ex-funcionário (a), Instituição com poucos recursos.

Indicação de Amigos

A subcategoria **indicação de amigos** foi a mais encontrada, com 6 referências. Cita-se algumas falas:

“Foi por uma colega minha, o contato com uma colega minha” (V11).

“Esta instituição foi por uma mera causalidade. Andava a procura de uma instituição, onde fosse fazer voluntariado, e foi através de uma pessoa amiga, que me indicou aqui as Florinhas do Vouga” (V1).

Anúncios

A subcategoria **anúncio** obteve 1 referência de 1 participante que tomou conhecimento da instituição através de um jornal.

“Olhe por acaso, na altura em que e eu resolvi vir para aqui, é o pedido foi feito através de uma folhinha que a Sé a Paroquia, Sé de Aveiro, todas semanas emite aquela folhinha chama-se o Diálogo, e vinha lá pedir voluntário tanto para crianças como para adultos” (V5).

Familiar na Instituição

Ainda no seguimento da escolha da instituição, a subcategoria **familiar na instituição** foi mencionada por 2 participantes com 2 referências.

“Porque um familiar esteve qui, muito querido, que é a minha sogra, portanto a mãe do meu marido. E a partir daí eu disse que queria. E passado uns anos dela ter falecido porque faleceu aqui. Eu me aposentei e então foi quando eu vim pedir. E logo eles abriram a porta” (V2).

“Por que precisamente aqui que meu pai esteve”. (V8)

Proximidade de Casa

A subcategoria **proximidade de casa** foi citada por 1 participante com 1 referência “*Proximidade de casa*” (V10).

Ex-Funcionário (a)

Na subcategoria **ex-funcionário (a)**, 2 participantes com 3 referências, mencionaram ter escolhido a instituição por já ter feito parte do quadro de funcionários da mesma.

“Porque como tinha trabalhado aqui. Pronto, dizia mais. E foi por isso que eu optei por vir para aqui” (V12).

“Trabalhei cá muitos anos. Fui funcionária da casa” (V13).

Instituição com poucos recursos

A subcategoria **instituição com poucos recursos** obteve 1 referência, em que foi mencionado ser esse o motivo de escolha da instituição.

“Eu escolhi esta instituição Florinhas do Vouga porque é uma instituição com muitas valências, bastante abrangente e porque na minha opinião era uma instituição com poucos recursos. E eu indo fazer voluntariado iria sempre para uma instituição com poucos recursos onde eu pudesse ser útil, onde...onde precisassem de mim. Nunca iria escolher uma instituição para uma classe social alta e muito, com muitas condições porque aqui eu pude ver um pouco mais a diversidade das pessoas. Não quer dizer que na classe alta e média não exista esta, haja muita diferença, mas o meu objetivo era ajudar uma instituição que não tivesse grandes recursos” (V6).

Referente a categoria **Escolha da Instituição**, pode-se constatar que a fonte principal que influenciou na escolha da instituição foi a indicação de amigos.

4.3. Integração na Instituição

A categoria **Integração na Instituição** procurou identificar como acontece o processo de integração do voluntário na instituição. Para tal, identificou-se unidades de

textos das quais emergiram as seguintes 3 subcategorias: **Boa/Fácil/Ótima**, **Apresentações: utentes, instituição e atividades** e **integrados**.

Boa/Fácil/Ótima

A integração vista como algo positivo foi mencionada por 8 participantes com 8 referências relatando-a como **boa/fácil/ótima**.

“A minha integração foi muito boa” (V5).

“E fomos muito bem aceites. E por todas as partes, por todas as partes, quer pela senhora que faz a limpeza, quer por aquelas que estão diretamente com os idosos, pelos superiores da casa, fomos muito bem aceites” (V2).

Integrados

Devido ao facto de já terem feito parte do quadro funcional da instituição, esta subcategoria obteve 2 referências.

“Já estava integrada, trabalhei aqui quase 15 anos” (V12),

“Já estava integrada, e já lidava com os idosos nos quartos. Agora estou no refeitório” (V13).

Apresentações: utentes, instituição e atividades

Esta subcategoria colheu unidades de texto referentes à integração como um momento de apresentação na instituição, aos utentes e às atividades desenvolvidas obtendo-se 9 referências.

“Ele apresentou-nos, mostrou-nos a instituição, disse-nos como que eram as pessoas que estavam, as carências de cada um, não é? As dificuldades que cada um tinha. E apresentou-nos às colaboradoras, portanto que nós viríamos para ser voluntárias e colaborar com elas” (V2).

“Apresentaram-me as utentes, e pronto comecei a ter contatos com eles e pronto” (V5).

“Escrevi-me. Fui diretamente ali ao gabinete, porque eu não sabia onde que havia de dirigir-me, tentei saber, fui diretamente ao gabinete, por acaso fui ao sítio certo logo, logo de início. Lá a responsável que estava na altura por esse setor trouxe-me aqui, apresentou-me, não era aqui está moça a Ana Bela, era uma outra senhora brasileira que estava aqui a Teresinha, que estava à frente daqui do centro de dia, e apresentou-me, e eu fiquei nesse mesmo dia, fiquei a fazer voluntariado.” (V7)

4.4. Formação para o Trabalho Voluntário

A categoria **Formação para o Trabalho Voluntário** foi ramificada nas seguintes 7 subcategorias: **Tipo de Formação**, **Local da Formação**, **Tempo de Formação**, **Contributos da Formação Recebida**, **Formação para o Desempenho**, **Necessidades Formativas** e **Importância das Formações nas Instituições**.

Tipo de Formação

Referente a subcategoria tipo de formação, a mesma foi ramificada em 5 subcategorias **Formação Inicial**, **Formação Específica**, **Reuniões/Encontros/Orientações**, **Formação Inexistente** e **Formação Contínua**.

Formação Inicial e Formação contínua

Nas subcategorias **formação inicial** e **formação específica**, não foram encontradas referências relativa a esses tipos de formações.

Reuniões/Encontros/Orientações

Quando os participantes voluntários foram indagados sobre se os mesmos tiveram alguma formação, 3 participantes confirmaram ter participado de ações formativas de forma não estruturada, mas sim como **reuniões/encontros/orientações** com 5 referências.

“(...) tive, tive, uma reunião, duas reuniões com eles. A segunda foi aqui esses dias, mas só cá em termos de formação, formação assim básica não. Só uma certa informação, tipo orientação que nos vão dando. E que estas coisas por menores vão

servindo também para nós podermos pensar e analisar bem o que as necessidades, que a própria instituição vai tendo em termos de ajuda dos voluntários” (V1).

“Sim, sim, sim. Quando começamos, a própria responsável do, neste caso das nossas inscrições a própria, nos reunimos algumas vezes, porque há coisas mínimas que eu nunca tinha feito não é, e que foi dito, me foi informado assim” (V7).

“Sim, tivemos não sei se será bem considerado formação. Mas sim. Umas horas. Nós tivemos já mais do que uma.” (V6)

Formação Inexistente

Relativo a subcategoria **formação inexistente**, dos 13 participantes, 10 consideraram não ter recebido formação na instituição atual com 11 referências.

“Formação para o voluntário não”. (V10)

“Aqui não, no hospital sim”. (V11)

“Não, não, não tive. Por final, tudo era também não...não exigiam e como eu era enfermeira, não é? A outra senhora Não. Mas também foi-se orientando e tá...e tudo normalizou-se sem ser preciso...agora não, nós sabemos que é necessário uma certa formação para vir”. (V2)

Formação contínua

Quanto a subcategoria **formação contínua**, não foi obtida nenhuma referência.

Local de Formação

A subcategoria **local de formação** foi fragmentada em 2 subcategorias **instituição atual** e **outras instituições**.

Quanto ao local de formação ocorrida na **instituição atual** obteve-se 4 referências.

“Por aqui pelas Florinhas”. (V1)

“Sim pela instituição” (V6).

“A própria Instituição, sim, sim” (V7).

A partir da subcategoria **instituição atual** emergiu a subcategoria **conteúdos instituição atuante** que se refere aos conteúdos abordados nas ações formativas desenvolvidas nas instituições onde o voluntário atua e que se divide em 5 subcategorias temáticas: 1) **objetivos do trabalho voluntário**, 2) **cuidados ao domicílio**, 3) **vulnerabilidade dos idosos**, 4) **dúvidas e partilha**, 5) **cuidados nas atividades diárias**.

Objetivos do trabalho voluntário obteve 1 referência.

“Olha! Eu na formação que tive...é que assim...é tanto na primeira reunião em que tive, só estive em duas, infelizmente só estive em duas. A primeira reunião para mim foi muito útil, porque se falou dos objetivos, do trabalho que os voluntários tinham para fazer.” (V1)

Cuidados ao domicílio com 1 referência.

“Uma...uma delas foi, portanto, uma equipa que veio de Lisboa, 3 senhoras em que estavam fazendo um trabalho de voluntariado em domicílio, ajudar as pessoas que estavam em casa, como saber que aquela pessoa tem dificuldade em ir à farmácia ter alguém disponível para ir buscar os medicamentos. Como ela gostaria muito de tomar um café e alguém ajudasse a ir ao cafezinho ou ao cabeleireiro. Uma formação no aspeto de ajuda ao domicílio. Gostei dessa formação porque também estava para arrancar este projeto aqui. Mas depois acabou por não ir para frente” (V6).

Vulnerabilidade dos idosos com 1 referência.

“Nessa formação tivemos um agente da polícia, da segurança pública, um polícia que nos alertou que determinados perigos que os idosos correm em relação ao meio, às próprias famílias ou nós ou irmos lá a casa aos cuidados a ter para que não nos pudesse acusar de roubar determinadas coisas, não é? Desaparecer determinados...também gostei dessa formação. E as outras eram mais ao nível do da organização, das questões, das dúvidas que as pessoas tinham e daí haver aquela partilha, aquela informação...” (V6)

Dúvidas/partilhas obteve 4 referência de 2 participantes. Cita-se 2 falas:

“Todos os problemas que possam surgir, é, com cada um de nós dentro da instituição. Problema relacionado entre nós e o idoso.” (V7)

“E as outras eram mais ao nível do da organização, das questões, das dúvidas que as pessoas tinham e daí haver aquela partilha, aquela informação...” (V6)

Cuidados nas atividades diárias com 1 referência.

“O ter os cuidados, a atenção, aquelas mínimas situações que muitas vezes até nos passam completamente ao lado, mas que nós deveremos estar atentos, como o fato até de estar um idoso a comer, por acaso recordei muito desta situação, por exemplo o idoso estar a comer, e claro, não tem um funcionário para cada idoso né, e há idosos que tem dificuldade, por exemplo em cortar a carne, ou separar as espinhas do peixe, os funcionários eu sei perfeitamente pelo menos aqui que são incansáveis, desde que eu aqui estou, tem sido praticamente sempre os mesmo funcionários, as vezes tem pessoas que são poucos e vem ajudar, mas são espetaculares neste caso a ajudar os idosos. E essa situação é uma das coisas que sempre também fazemos questão de ajudar, nas refeições, nessas situações de auxiliar tudo que fosse necessário e era coisa que devemos estar sempre atentos.” (V7)

Outras instituições

Referente a formação recebida em **outras instituições** encontrou-se 2 referências.

“Eu cheguei a ter formação para os sêniors, para andar na ceia com calor, e também fiz uma formação para os doentes com cuidados continuados, mas não cheguei a entrar.” (V8)

“Aqui não, no hospital sim. E também pertença um projeto em Esgueira “Sorrir a ajudar os idosos”, em que visito uma senhora idosa, e visito somente em casa. Teve também uma formação. Claro que estas formações eu acho que deveria ser todas um bocadinho mais intensivas, acho que são assim um bocadinho superficiais.” (V11)

A partir da subcategoria **outras instituições** emergiu a subcategoria **conteúdos apresentados outras instituições** que se refere aos conteúdos abordados em ações formativas recebidas em outras instituições, da qual emergiram 4 subcategorias temáticas: **violência doméstica/violência contra o idoso, cuidados com idosos, serviço de**

rua/atividades internas objetivos do trabalho voluntário. Para cada uma destas subcategorias obteve-se 1 referência, como pode-se verificar a seguir.

Violência doméstica/violência contra o idoso

“Dentro da outra, foi por exemplo, fiz uma de violência doméstica. Vou fazer uma agora até no hospital, sobre violência doméstica e violência sobre idosos, que está agendada agora para o próximo mês.” (V11)

Cuidados com os idosos

“Também na outra instituição sobre o cuidado a ter com os idosos. Como era diante de visitas, o que se abordar, não abordar, a forma de lidar com eles, foi mais ou menos.” (V11)

Serviço de rua/atividades internas

“Foram as duas muito diferentes, por que uma era para serviço de rua, e a outra era para serviço interno de, mais a base de saúde e enfim, portanto foram muito diferentes, mas ambas muito boas formações. Eu considero” (V8)

Objetivos do trabalho voluntário

“Mesmo com o voluntário, o papel do voluntário, portanto obrigações como deveres.” (V11)

Tempo de Formação

Desta subcategoria emergiram 5 subcategorias que apresentam o tempo médio das ações formativas: **até uma hora, mais de uma hora (outras instituições), não sabe, 1 ou 2 vezes ao ano (outras instituições), de 2 a 4 dias (outras instituições).**

Até uma hora obteve 1 referência.

“A volta de uma hora talvez. Não tenho assim presente, essa foi menos tempo, mas a primeira foi a volta de uma hora talvez.” (V 1)

Mais de uma hora (outras instituições) com 1 referência.

“No hospital, salvo erro, acho que foram 4 sessões, de 2 ou 3 horas mais ou menos, as outras talvez uma hora, ou hora e meia.” (V11)

Não sabe foi referido por 2 participantes com 2 referências.

“Foram horas, horas...não posso precisar já...” (V6)

“(...) isso agora não sei precisar, porque tivemos algumas assim separadas, não foi assim todas seguidas, não foi tudo na mesma altura percebe, íamos tendo assim, agora há muito tempo é que não temos mesmo nada.” (V7)

1 ou 2 vezes ao ano (outras instituições) com 1 referência.

“Olhe nos no voluntariado da Florinhas do Vouga temos várias vezes. Temos uma vez por ano mais ou menos.” (V8)

De 2 a 4 dias (outras instituições) obteve 1 referência.

“Na altura tivemos uns dois ou três sábados. E na outra nos cuidados continuados também foi uns 3 ou 4 sábados.” (V8)

Contributos da Formação Recebida

Esta subcategoria dividiu-se em mais 2 subcategorias **sim e não**, com intenção de identificar o reconhecimento da formação recebida. Dos 5 participantes que afirmaram ter recebido algum tipo de formação, obtiveram-se 5 referências que confirmaram **sim** em relação aos contributos da formação para o desenvolvimento das atividades voluntárias e 1 referência para a subcategoria **não**.

Sim

“Sim. Aquilo que eu vi nestas duas reuniões é evidente que sim.” (V1)

“Tem contribuído, e acho que continua a contribuir. Uma pessoa acho que deve estar sempre a aprender.” (V11)

“Sim, sim. Como eu lhe digo não foram muitas, mas...” (V7).

Não

“Não, já era.” (V8)

Formação para o Desempenho

Esta subcategoria correspondente a relevância da formação para o desempenho e melhoria das atividades voluntárias, da qual emergiram 3 subcategorias **sim, não e talvez**.

Sim

Dos 13 participantes, 10 consideram que *sim*, as formações são importantes com 13 referências.

“Considero. Porque há muitas situações em que nós não estamos preparados, apesar da boa vontade não chega. Acho que deveria haver mais um conhecimento, não digo técnico, mas o modo como lidar, como falar, acho que devia as vezes ser mais abordado.” (V11)

“Sim, sim, sim. Sem dúvida nenhuma. Olhe, considero porque as relações interpessoais, principalmente, eu acho que são muito importantes. E depois, toda a orgânica que é dá para um voluntário numa instituição destas.” (V2)

“Sim. Eu acho que elas são muito importantes, todas essas informações. Onde possam dar ao fim do cargo, é como nos têm trazer uma conduta de trabalho. Essas informações que são necessárias mesmo (...).” (V1)

Não

Obtiveram-se 3 referências salientando que a formação não influencia na melhoria das atividades desenvolvidas.

“Olhe eu não sei o quê que a formação poderá, com certeza que a formação terá outras características, outras informações a nos dar, outras...pronto. Para aquilo que estou aqui a fazer eu não, acho que não, que já tenho, vou tendo a formação, lá está, na prática.” (V4)

“É....sei lá...a nível mais...técnico, digamos...mais técnico. De contrário, não. Com o tempo com o tempo, com a com a com o contacto nós vamos desenvolvendo as capacidades como tomando, aprendendo também.” (V3)

Talvez

1 referência mencionando que **talvez** contribua.

“É...talvez, alguma especificidade.” (V3)

Necessidades formativas

Com a finalidade de identificarmos as necessidades formativas dos participantes, emergiram desta subcategoria mais 6 subcategorias: **conhecer a individualidade do idoso, não sente necessidade de formação, crescimento pessoal, atitude voluntária, aquisição de conhecimento, ter mais formação.**

Conhecer a individualidade do idoso obteve 1 referência.

“Necessidade há sempre. Porque isso quanto mais vamos tendo, é outros horizontes que se abrem. E porque, se nós formos entender, o voluntariado por exemplo com o idoso, nós não podemos olhar para os idosos no global, eu entendo assim. Porque cada idoso é um idoso, cada idoso tem à sua maneira de pensar, cada idoso tem as suas dificuldades, tem as suas necessidades.” (V1)

Não sente necessidade foi referido por 5 participantes com 5 referências.

“Não, não porque...sabe por quê? Não é por causa da idade, porque eu tenho essa idade, mas eu sinto-me muito bem, ainda muito ativa e muita jovem, vá, interiormente. Não é por isso, mas creio que...se calhar não tenho necessidade disso.” (V4)

“Acho suficiente. Porque a vida também nos vai ajudando, também na prática.” (V8)

“Não, não. Eu gosto de ser eu a dar (...).” (V9)

Crescimento pessoal foi salientado por 1 participante com 1 referência.

“Sim, eu acho que...Para aprendermos mais, para entendermos melhor, para crescermos nós como pessoa.” (V6).

Atitude voluntária com 2 referências.

“Eu continuo a dizer da necessidade destas formações, a necessidade da orientação. E volto a falar noutra coisa, disciplina, isto é fundamental que se transmita ao

voluntário, que é necessário acima de tudo disciplina, em tudo. Porque não é ouvir e passar. Eu continuo a dizer que o voluntário vem para trabalho, não para estar sentado numa cadeira, não vem para se estar à mostra. E a formação tem que ser incentivada precisamente para o trabalho.” (V1)

“Sim, eu sinto. Sinto neste caso para mim, pessoalmente, atenção: para mim. E por exemplo, amanhã, posso ir na rua...e acerca do voluntariado eu faço aqui, neste caso tô aqui a tempo, o tempo que aqui estou faço aqui a tempo inteiro que estou cá...e se estou na rua, alguém precisa de ajuda, às vezes há situações que eu às vezes reparo: o quê que eu vou fazer? Faço assim, faço assado? E é uma questão também de um voluntariado que eu tô a prestar, tá a me entender? É ajuda, mas às vezes é mais do que uma ajuda. E depois eu questiono-me às vezes, eu faço conforme sei e tudo, mas às vezes questiono-me: será que estou a fazer bem? Será que? E aquilo que eu noto é que se calhar se houvesse mais um pouquinho de formação nessa área, se calhar, seria uma mais valia.” (V7)

Aquisição de conhecimento obteve 3 referências.

“Não sei talvez porque há por menores mais atualizados, e eu talvez esteja dentro deles né.” (V5)

“Eu gosto, sinto necessidade de mais, exatamente. Para aprender assim e poder lidar melhor com determinadas situações.” (V11)

“Em princípio, mas não tenho grande tempo. Gostava porque é sempre uma formação, se fica a saber mais um pouco.” (V12)

Ter mais formações com 1 referência

“Nós na última reunião que tivemos, é, já foi falado sobre isso por acaso. Nós tivemos alguma formação agora há pouco tempo. E foi sugerido por todos nós, é, que achávamos sim que devia haver mais formações.” (V7)

Importância de Formações nas Instituições

Da importância em ser ofertada formação nas instituições, emergiu essa subcategoria ramificada em 2 subcategorias, *sim e motivos*. A primeira para saber se os participantes consideram importante as instituições oferecerem formação e a segunda para identificar os motivos.

Quanto a importância de ser ofertada formação nas instituições, todos os 13 participantes consideraram que **sim**, com 15 referências.

“Muito. São de extrema necessidade.” (V1)

“Sim, sim. Acho que é fundamental. Por isso eu digo e volto a reforçar: eu acho que uma formação para testar, lidar com os idosos é fundamental.” (V2)

“Como eu disse há pouco, eu penso que é uma mais valia tanto para nós como para aquilo que nós temos, devemos de dar, porque não é só...” (V1)

“Acho que sim. É fundamental.” (V7)

Da subcategoria **motivos** emergiram 5 subcategorias: **competência voluntária, adquirir conhecimento, não sabe dizer, contribuir para qualidade de vida do idoso, relações interpessoais**.

Competência voluntária foi mencionada em 3 referências.

“Precisamente para que o próprio voluntário tenha esse conhecimento, para que ele também pense, repense muita das vezes nele, se aquilo que está a fazer, se está a fazer, por vaidade, por interesse, ou se está a fazer desinteressadamente para fazer o bem ao próximo, essa é a maneira de pensar”. (V1)

“Ah! A formação, a formação dos voluntários seja em qualquer área. Quer seja aqui, quer seja nas crianças deficientes, porque também há voluntariado, quer seja nas creches, nos hospitais, tem que haver uma formação ao voluntário que vai executar. Porque eu acho que isso é fundamental, eu acho que é a base para desenvolver-se um trabalho sério, honesto, amoroso para com aquele que nós vamos encontrar.” (V2)

Adquirir conhecimento obteve 10 referências de 9 participantes.

“Porque uma pessoa quando entra, entra um bocado assim. Se não está dentro do ramo, ou dentro da profissão, entra assim um bocado, de choque, digamos assim, acho que deveria saber melhor como, são sempre surpresas, porque cada caso é um caso, uma pessoa muitas vezes não está preparada para tudo. Mas, mas acho importante o, digamos o planeamento do voluntariado. O preparo.” (V11)

“Sim, porque adquirem outros conhecimentos, adquirem outra maneira de lidar com as crianças ou com os idosos. Pronto, há sempre feedback de querermos saber mais alguma coisa, pronto”. (V4)

“Eu acho que sim, principalmente numa faixa etária mais nova, que não tenha tanta prática, tanto conhecimento da vida. Não é que nos sejamos mais aptas, ou mais hábeis para isto ou para aquilo, mas talvez a vida nos foi proporcionando, a experiência de vida, talvez sim”. (V8)

Não sabe dizer foi referido por 1 participante com 1 referência.

“Assim, não sei dizer porque.” (V5)

Contribuir para qualidade de vida do idoso foi mencionado por 1 participante com 1 referência.

“Eu acho que os idosos ainda, não desde os nossos governantes, que eu acho que como há 50 anos atrás a criança não tinha qualquer valor na sociedade, é canalha. E houve um grande um grande um grande investimento na área da educação para a infância. Da mesma maneira que hoje estamos a ter uma população envelhecida em que não há, a começar pelos nossos governantes, recursos, meios, sensibilidade para dar qualidade de vida a essas pessoas que passaram a vida a trabalhar. Portanto, se houver mais formação, se houver mais, mais mais motivação, se houver mais pessoas envolvidas, melhor será o trabalho a realizar com estas pessoas. Eu acho que aqui, que há plano mesmo a todos os intervenientes para ajudarem porque é uma é uma classe muito desprotegida. Em que muitos deles mesmo, temos aqui, eles já não estão bem sozinhos. Já não têm a qualidade de vida pra... já precisam de outros cuidados. E também de certa maneira a família hoje, na medida em que trabalha,

também se descarta um pouco dos idosos. E eles estão muito estão muito desprotegidos, muito desamparados.” (V6)

Relações interpessoais obteve 1 referência.

“Como eu te dizia lá atrás, não é? As relações interpessoais são muito importantes. E depois também saber para que grupo é que aquele grupo de pessoas, para que grupo é que se vai dedicar. Portanto, e deixar minimamente preparadas para aquilo que vão encontrar. Portanto eu acho muito importante a formação de grupos de voluntários”.
(V2)

4.5. Compromissos Institucionais

Com a finalidade de conhecer a relação da instituição com os voluntários, procurou-se identificar os compromissos institucionais presentes nessa relação. Para isto, esta categoria ramificou-se em 2 subcategorias: **Apoios e acompanhamentos** e **Proposta/missão da instituição.**

Apoios e acompanhamentos

Desta subcategoria emergiram 4 subcategorias: **desconhece, reuniões, individual/pontual, conversas.**

Desconhece

De 5 participantes obtiveram-se 6 referências relativas a **desconhece** a existência de momentos de apoios e acompanhamentos.

“Não, não. Isso não tem. Não, não. A mim que eu tenha conhecimento, não.” (V9)

“Não digo que haja, mas para já ainda não fui contactada para nenhuma”. (V10)

“Não. Nunca tive”. (V13)

Reuniões

Referente aos apoios ou acompanhamentos oferecidos nas instituições, 5 participantes referiram receber através de **reuniões**, com 5 referências.

“Sim, sim, sim, sim. Não muitas, mas sim. Ainda há tempos tivemos uma com todos os voluntários da instituição numa maneira abrangente e a nível de departamentos, não sei, eu acho que se houvesse mais que era ótimo.” (V6)

“Sim, sim, sim. Nós tivemos agora, costumamos ter poucas, portanto, mas eu sei que é conforme eles podem. É, pelo menos uma por ano temos tido.” (V7)

“Houve reunião de facto aconteceu em dias que eu não vinha, e não fui, mas pronto aconteceu, não foi porque eu quisesse não vir, mas aconteceu assim eram dias que eu não vim.” (V5)

Individual/Pontual

De forma **individual e pontual** foram encontradas 7 referências.

“Não, só se houver algum assunto que realmente nós vejamos que na verdade há necessidade disso, sim. Eu não tenho problema nenhum em me dirigir ou à direção ou às funcionárias, as colaboradoras. Não tenho qualquer problema em fazer isso. Mas não tem havido realmente assim...” (V4)

“Nós é que quando temos, se encontramos alguma coisa que achamos que pode de ser melhorada, nós temos, tomamos a iniciativa contatá-los.” (V3).

Conversas

O apoio através de **conversas** foi referido por 1 participante com 1 referência.

“Nós somos um grupo pequenino. Só somos quatro pessoas, não é? Três vêm à terça e à quinta e um só vem uma vez por semana. Mas nós somos as três amigas. Portanto, nós conversamos. Não reunimos, mas conversamos. Isto seria a minha vontade. É que houvesse reuniões para nós inovarmos, não estar sempre na mesma coisa.” (V2)

Proposta/missão da instituição.

A partir desta subcategoria emergiram 5 outras subcategorias: **promover o bem-estar, apoio afetivo, não tem conhecimento, acolher idosos, cuidar de idosos.**

Promover o bem-estar

No que diz respeito a proposta e missão da instituição relativo ao apoio a pessoa idosa, os participantes relataram ser **promover o bem-estar** à pessoa idosa com 4 referências.

“Ai, promover, promover o bem-estar dos idosos, sem dúvida nenhuma”. (V2)

“Oferece...pronto, oferece aqui, oferece o bem-estar, o apoio, o amor, o carinho, a atenção. Eu acho que é um lar que reúne todas essas condições, pelo menos terá que reunir. Eu não sei se estou a ir ao encontro daquilo que me está a perguntar...” (V4)

“Eu acho que é proporcionar um melhor conforto e um melhor...um melhor um melhor...fim de vida se assim pode dizer. As pessoas que estão, evidente quando vêm para um lar, de um modo geral, não quer dizer que não haja exceções. As pessoas são até inaudível, não é? Portanto, é proporcionar-lhes conforto, higiene, momentos agradáveis. Acho que isso é que é o melhor. Isso que importa, mimo, carinho, muitos idosos não têm.” (V3)

Apoio afetivo

Foi referido por 2 participantes com 3 referências.

“Isto é uma missão de trabalho dignificante. E este que estou falando, este trabalho dignificante, falo sim na parte que eu vejo, aqui assim. Porque acima de tudo, há um tratamento humano, que eu digo que talvez certos não tem em casa. Eu lamento ser polémico nisto, mas é melhor a realidade, é isto que eu sinto, e aquilo que eu sinto é aquilo que eu transmito.” (V1)

“(...) e acima de tudo, é....aquilo que eu noto, é o amor que lhe dão em tudo aquilo o que fazem com eles...” (V7)

Não tem conhecimento

2 participantes com 2 referência referiram não ter conhecimento sobre a missão e proposta da instituição.

“Não sei responder no momento, não sei.” (V5)

“Sim, sim, sim, sim. Como um determinado, tipo um estatuto. Provavelmente terá mas eu não o conheço.”, e (V7) “É assim, não sei se esta é a proposta. Isso é aquilo que eu noto. Agora se existe uma mesma base legal, então essa eu desconheço.” (V6)

Acolher idosos

Esta subcategoria obteve 5 referências de 5 participantes.

“A instituição é realmente acolher as pessoas que não têm as famílias, e aqui estão muito mais bem integradas. Mas que no fundo ficam um bocadinho fora do âmbito da família e são esquecidos para aqui. Mas estas instituições têm que haver. Se calhar, um bocadinho mais...não pode ser tão personalizado, mas é complicado.” (V9)

“(...) para acolherem pessoas, pronto, que não tinham famílias, e pessoas que trabalhavam e que não tinham onde guardar os idosos. E então fizeram essa instituição.” (V12)

“A instituição é isso mesmo: é amparar aqueles que estão sós. Aqueles que não têm, aqueles mesmo que têm família que não têm possibilidades para tratar deles da maneira que eles se apresentam e então recorrem às instituições”. (V4)

Cuidar de Idosos

Citado por 4 participantes com 6 referências.

“É cuida-los até enquanto podem. Chega a hora que já ninguém pode fazer nada, só pai criador.” (V8)

“De cuidar de idosos, mas dentro disso tendo cuidados para idosos. E recuperação também de pessoas que esteja em situação, as vezes não propriamente em final de vida, mas que tenha, por exemplo, a recuperação da doença, nem que seja situações temporárias.” (V11)

“O objetivo de facto é cuidar dos utentes não é, que já são pessoas de idade, pessoas com necessidades, não podem estar sozinhas, e refugia-se nessas instituições, eu acho que é isso.” (V5)

4.6. Atividades desenvolvidas

Através desta categoria buscou-se conhecer e identificar as atividades desenvolvidas pelos voluntários, emergindo as seguintes 8 subcategorias: **qualquer atividade**, **conversar/ouvir**, **jogar**, **trabalhos manuais**, **atividades diárias**, **cabeleleira**, **animação**.

Qualquer atividade

5 participantes ressaltam que se disponibilizam para **qualquer atividade** com 7 referências.

“A minha parte específica é precisamente, os idosos. Fazer o que eu puder fazer. Se for preciso ir ao hospital eu vou, se for preciso ir levar ao médico eu vou, se for preciso. Eu estou aqui para tudo, para o que for preciso, para o que for necessário.”
(V1)

“Não, eu eu...tudo aquilo que é para fazer ou que dizem: Olha, vamos fazer isto. Eu gosto, eu gosto.” (V7)

“Não quer dizer que se for solicitada para isso ou para aquilo, não é? Ai, eu estou pronta sempre, para tudo.” (V2)

Conversar/ouvir

Esta subcategoria obteve 3 referências de 3 participantes.

“Gosto daquilo que faço, fundamentalmente, que é conversar com eles, ouvi-los porque eles gostam fundamentalmente de falar. E aqueles que têm, que são um pouco mais retraídos, nós a puxar conversa para que eles conversem, para desenvolvê-los, incentivá-los a colaborar nas tarefas...” (V3)

“Olha, eu quando vim pra instituição eu disse que colaboraria em todas as atividades que fossem necessárias, mas o meu objetivo principal era dar um bocadinho de atenção, de conversar, de abraçar, dar mimos.” (V6)

“Portanto...e gosto muito do que estou a fazer. Sinto que realmente quem é até ou mais, com é que eu hei de dizer, gosto mais de tentar pelo menos, conversar, ter

qualquer situação com os idosos e eles conversam, desabafam, às vezes coisas até que não estão muito bem, que eles não concordam muito. Mas a gente tenta dar a volta porque estamos, tentamos auxiliá-los. Portanto, eu acho que estou neste momento, estou eu a ser a maior beneficiada do que propriamente aquilo até que eu possa dar aqui a eles. Temos uma conversação, pronto, dou-lhes um lanchezinho, faço parte, pronto com outros, com missionários.” (V4)

Jogar

Atividades lúdicas como **jogar** foram referidas por um participante, que relatou gostar de jogar com os idosos com 1 referência.

“Eu gosto. Aquilo que eu me deparo com eles é que quando chego eles estão a jogar as cartas. Há um grupinho que gosta de jogar as cartas. Há outro grupinho que gosta de jogar ao dominó. E eu, quando eles estão ali quase a dormir, então, olha, porque não estão a fazer nada. Pronto, está naqueles momentos mortos. Vamos jogar! Então, oh! Não me apetece. Então eu tento jogar, por exemplo, ao dominó com eles. Aquele grupo que não está a fazer nada e eles. Pronto! Oh, pronto! Só faltava você, agora me apetece jogar. Mas é só, mas é mesmo para, não é contrariado, percebe? É no bom sentido. E pronto. E jogam e eu interajo muito com eles nesse sentido também”. (V7)

Trabalhos manuais

Foi referido por 1 participante como uma prática que gosta de exercer com 1 referência.

“Outras atividades, por exemplo eu chego cá e estão, por exemplo, a fazer trabalhos, eh, manuais, coisas, e, e eu ajudo-os, interajo com eles. Gosto imenso de fazer tudo isso.” (V7)

Atividades diárias

As atividades diárias obtiveram 9 referências.

“Está mesma que estou a fazer. Que é ajudar dar-lhe o comer nas horas da refeição.” (V8)

“Mas dar-lhe o comer, limpá-los e estar a dar-lhe uma palavra amiga, um sorriso, isso eu participo. Não é muito, mas é isso”. (V9)

“A minha função neste momento é transportar os idosos do primeiro andar como do rés-do-chão para as mesas do pequeno-almoço. Dou de comer a boca. Vou muitas vezes lavar a loiça do pequeno-almoço porque já de antes fazia e gosto. Eu gosto, se eu não gostasse não estava aqui.” (V13)

Cabeleireira

Atividade mencionada por 1 participante com 2 referências.

“Eu não sou cabeleireira. Eu sou enfermeira. Eu aqui trato da beleza dos idosos. Não é cabeleireira. Claro que está a perceber. O ser cabeleireira, o estar a cuidar deles para mim é trazê-los para cima, é criar uma autoestima, é para que eles se sintam um bocadinho mais seguros dentro da instituição. É vendo que alguém olha por eles, não só a colaboradora que dá a comida e que dá o comprimido, mas também há aquela que passa a mão na cabeça, aquela que...enfim, que passa um carinho que é muito estimulante, que eu tenho este feedback deles.”. (V2)

Animação

O envolvimento em atividades de **animação** como festas e outras dinâmicas obteve 1 referência.

“Colaborarmos com as festas da casa. Quando nos solicitam, não é? Que há sempre pois fazem muitas festas sempre aqui. Colaboramos até trazer grupos de cantar à casa, à instituição de outros grupos que nós conhecemos e que nós falamos “Ai, sim nós vamos! E ah...” E, portanto, nós colaboramos também com essa com essa parte, com essa dinâmica com a casa”. (V2)

4.7. Sugestões - Voluntários

A categoria sugestão, emergiu para acolher as sugestões e comentários dos participantes a cerca das formações para o trabalho voluntário como também para a prática

do trabalho voluntário. Para isso, a categoria dividiu-se em 2 subcategorias **Trabalho voluntário** e **Formação para voluntários**.

Trabalho voluntário

Da subcategoria **trabalho voluntário**, emergiram 7 subcategorias, **preparação (formação)**, **não substituir o trabalho de um colaborador**, **não vê necessidade**, **desenvolver mais atividades**, **ter mais voluntários**, **valorizar os voluntários**, **comprometimento pessoal**.

Preparação (formação)

Como sugestão para o trabalho voluntário, 5 participantes sugeriram que deveria haver **formação e preparação** com 7 referências.

“É aquilo que eu disse há pouco. Eu gostaria muito que o voluntário viesse, que se preparasse primeiro, que se capacitasse para vir, precisamente para o trabalho. Mas mostrar trabalho, que se estenda o braço para o trabalho. Mas que não fique sentado na cadeira, ou que fique ou vista uma bata, e que esteja aqui assim parado à espera que uma pessoa passe, não. Que haja interação do voluntário com essas pessoas, seja nas instituições, seja no hospital, seja nos locais onde se possa fazer voluntariado. Há necessidade dessa interação, entre todos, mas primeiro é preciso prepara-los para esse trabalho.” (V1)

“Sugestão...sim, acho que deve haver voluntários com formação e especificamente para área que cada qual está mais direcionalizado. Se a...porque todas as pessoas são importantes se elas estiverem devidamente canalizadas na área que mais gostam ou para a qual tenham mais apetência. Eu acho que sim, que é válido.” (V6)

“A sugestão é essa, deve fazer como o hospital faz, uma entrevista, depois uma formação, depois um estágio, e depois é que é mesmo...porque no meio desse percurso todo a pessoa acaba por descobrir que se calhar não é aquilo que quer fazer, as vezes até querem ser voluntário unicamente só para arrumar o estoque e não para aquilo. Não fosse assim logo para a prática.” (V10)

Não substituía o trabalho de funcionários

A observação, em relação ao trabalho voluntário nas instituições, de que o mesmo **não substituía o trabalho de funcionários**, com 2 referências. Cita-se uma abaixo.

“Ora bem, o que eu gostaria era que, por exemplo, os voluntários não se substituíssem aos colaboradores da casa. Pois, acontece. Por exemplo, eu a ajudar a dar os banhos. Ora, estão os colaboradores. Os colaboradores é que são em equipa para ir tratar...hã...tá a ver? Enquanto isto acontece, não quer dizer que isso não seja um ato muitíssimo bom. É, claro que sim. Mas se calhar está outro ali ao lado que até já lanchou, que até está numa cadeira de rodas, não é? E que até, se calhar, ele teria um prazer muito grande em ir ao jardim apanhar um bocadinho de sol, conversar com ele, coisas que as colaboradoras não podem fazer, não é? Porque elas são poucas e não podem, não é? Eu acho que isto, eu penso que esta parte, que era fundamental.” (V2)

Não vê necessidade

Foram 4 referências que se destacaram em não ver necessidade de mudanças nas atividades do voluntariado.

“Até aqui nunca tive necessidade até disso. Não. Nunca tive. Por ser franca, não. Na minha pessoa, às vezes há qualquer coisa que eu possa verificar, pronto, que se calhar se fizesse assim poderia estar um bocadinho, pronto, que a gente conversa, fala com a pessoa que está naquele grupo, naquele dia à frente. Pode ser. Mas...não, no geral, não.” (V4)

“Eu penso que não, eu penso que está tudo bem encaminhado. Dentro do possível porque também há que ver as necessidades das casas e sim. Dentro do possível está tudo bem encaminhado sim.” (V8)

“Não, não, está tudo ótimo.” (V5)

Desenvolver mais atividades com os idosos foi sugerido por 2 participantes com 2 referências.

“É assim, nesta faixa etária é um bocadinho complicado às vezes motivá-los para determinadas atividades porque eles “Ah! Já estou cansado. Já trabalhei muito na

vida. Já...agora eu quero é descansar”. E tem que haver um estímulo muito forte, um envolvimento para porque eles até acabam por fazer. Mas é preciso muito muito estímulo, muita insistência ao dizer “Ah lá! Vai conseguir!” Ainda agora D. Carolina “Ai! Eu não vou...Não percebo nada da menina.” “Oh, D. Carolina vai conseguir e não sei o quê vai vai vai ajudar”. “Ah! Mas eu não sei”. “Mas eu ajudo”. E ela tá lá junto da menina. Se a gente não insiste com bons termos e a brincar eles acabam por ficar agarrados à cadeira. Portanto, eu acho que a base das atividades é mesmo o motivar, o brincar, o dar-nos o sorriso ou dizer “É capaz!”, o reforço positivo.” (V6)

“É que, olhe, provavelmente aquilo que eu vou sugerir é....certamente haver mais disponibilidade de tempo para os ter, por exemplo, levá-los lá fora. Lá fora na instituição, na própria, no recinto da instituição. Apanhar um pouco de ar, andar para não estarem confinados às paredes da instituição”. (V3)

Ter mais voluntários

Dos participantes, 3 sugeriram haver mais voluntários nas instituições, com 3 referências.

“Minha opinião é quem puder, quem tiver condições para isso, na questão de tempo assim, acho que faz muito bem em vir ajudar, acho que uma ótima ocupação dar um tempinho livre que temos. Se todas as pessoas pensarem assim, se tem mais voluntários.” (V5)

“Certamente. Sei lá, é..... Agora assim de repente.... É ter voluntários mais disponíveis.” (V7)

“As vezes tenho dificuldade, porque se nós não viermos trabalhar eu e outra colega, elas têm dificuldades porque é muita gente a dar comer na boca, e elas são poucas. E elas agradecem-nos muito por nós virmos, agradecem-nos imenso. Se tivesse mais voluntários seria uma melhoria, principalmente ao fim de semana. Porque na semana há mais funcionários né. Mas principalmente ao fim de semana eles precisam mesmo muito”. (V12)

Valorizar os voluntários

1 participante enfatizou ser preciso **valorizar os voluntários** com 1 referência.

“Só que pedia para terem uma atenção com os voluntários, mesmo os da semana, sem serem os do fim de semana, mesmo os voluntários que vem a semana. Porque são pessoas que são de outras áreas, eu sei que não são pessoas da área da gerontologia, são pessoas de outras áreas. E que as vezes não sabem lidar com o idoso, e então levam umas respostas assim um bocado áspera, e mas falas, e as pessoas não estão para isso. Ter uma atenção. Pelo menos, porque ninguém nasce ensinado, saber dizer ao voluntário olhe não faça assim, chama-lhe a parte, não é na frente de todo mundo e dizer coisas sem nexos.” (V13)

Comprometimento pessoal

1 participante com 1 referência, sugeriu que deve haver **comprometimento pessoal** por parte do voluntário.

“Primeiro é preciso disponibilidade, da pessoa que vai fazer isso. Não pensar que eu hei de fazer um voluntariado que é para preencher um tempo fechado que essa pessoa tem. E enquanto vai está bem da cabeça e té té té. Também. Mas não pode pensar...eu penso que não pode pensar dessa forma.” (V2)

Formação para voluntários

A partir da subcategoria **formação para voluntários** emergiram 2 subcategorias **tempo da formação** e **temas/conteúdos**.

Relativo a subcategoria **tempo da formação** emergiram 5 subcategorias, **ao entrar**, **duas vezes ao ano**, **uma por ano**, **não sabe/sugeriu** e **sempre que necessário**.

Ao entrar

2 participantes sugeriram que deveria haver formação **ao entrar** na instituição com 2 referências.

“Através da formação. Esta formação que devia haver antes de...no fundo é quase.... eu digo assim, "sim senhora tu és aceite", primeiro vamos dar uma formação para ver se tens essa vontade.” (V1)

“Olhe eu acho que seria logo quando entra para a instituição. E passado, eu acho que, a primeira avaliação ao fim de três meses. E depois, as segundas avaliações seria de meio em meio ano. (V2)

Duas vezes ao ano

Foi sugerido por 1 participante com 1 referência que deveria haver formações no ano.

“Duas vezes ao ano, sendo uma coisa intensiva.” (V11)

Uma por ano

2 participantes e 2 referências sugeriram haver formação 1 vez por ano, com 2 referências.

“Ah! Sim, sim. Aquilo que nós estivemos a, achamos, a maioria disse, mais ou menos uma por ano. Uma por ano chegaria.” (V8)

“Ah! Sim, sim. Aquilo que nós estivemos a, achamos, a maioria disse, mais ou menos uma por ano.” (V7)

Não sabe/sugериu

Esta subcategoria obteve 3 referências.

“Não sei. Não faço ideia, tempo.” (V3)

“Não, não tenho assim nada de...” (V5)

Sempre que necessário

Obteve-se 1 referência para esta subcategoria.

“Agora assim, se calhar, sempre que for necessário, fazendo uma revisão.” (V10)

Da subcategoria **temas/conteúdos** emergiram 5 subcategorias, **relações interpessoais, cuidados com o idoso, saúde do idoso, humanização no trabalho e não sugeriu.**

Relações interpessoais

Dos participantes que sugeriram temas e conteúdos para serem abordados em formações para voluntários no apoio a pessoa idosa, 1 sugeriu as **relações interpessoais** com 1 referência.

“Eu gostaria que estivesse nela, minha relação com o outro, a primeira. Segundo, a relação com o idoso, que é muito diferente, não é?” (V2)

Cuidados com o idoso

Dos 13 participantes 5 sugeriram os **cuidados com o idoso** com 6 referências

“Precisamente o tratamento nos idosos. A forma de se lhes dirigir e enfatizar bem isso. A forma de se dirigir e a entrega. Que eu acho que é muito importante. As pessoas...terem um...sentimento de efetivamente, um sentimento de colaboração, um sentimento de entrega aos idosos, conversar com eles efetivamente. Eu acho que isso é muito importante.” (V3)

“Cuidados a idosos, e a forma de os perceber, de os entender, as vezes a forma por exemplo, a minha maneira de lidar com o doente que tenha Alzheimer, outro que tenha Parkinson, a melhor forma de os integrar, de comunicar com eles.” (V11)

“Ensinar as pessoas que não estão lider...que vem de outras áreas, dar-lhe formação sobre como tratar, como falar com o idoso.” (V13)

Saúde do idoso

Com 2 referências.

“Em terceiro lugar, eu colocaria na mesma a relação com o idoso em vários status de saúde. Eu gostaria.” (V2)

Humanização no trabalho

Obteve 11 referências.

“Em nos tornar sensíveis àquele indivíduo que está com uma demência, que não pensa como nós. Não sabemos o que vai na cabeça dele e que temos que o respeitar porque ele é um ser humano, ao qual....ele com certeza já nem tem noção da própria identidade dele, não é? Mas que nós que estamos por fora temos o dever de respeitar,

de ajudar e de encaminhar da melhor forma. Portanto, esse lado da parte pessoal, da sensibilidade para...” (V6)

“Porque eu acho que o idoso não pode ser tratado com infantilidade. Tem que ser cuidado e tratado consoante o seu estado social, psíquico, religioso e o seu estatuto social.” (V2)

“Humanização.” (V9)

Não sugeriu

Com 1 referência.

Não, assim, do meu ver que não. Do momento, não. Não tô a ver. Não, não. Do momento, não. (V7)

4.8. Importância do Apoio ao Idoso

Nessa parte da categorização foram desenvolvidas 3 subcategorias para englobar a percepção dos voluntários sobre: **Percepção do envelhecimento**, **Institucionalização do idoso** e **Integração família/idoso/comunidade**.

Percepção do envelhecimento

Quando questionados sobre a percepção do envelhecimento adquirida a partir do trabalho voluntário no apoio à pessoa idosa, emergiram 8 subcategorias 1) **etapa da vida**, 2) **sem qualidade de vida**, 3) **desvalorizado**, 4) **doenças**, 5) **triste**, 6) **conhecer/preparar**, 7) **decair** e 8) **morte**.

Etapa da vida

O envelhecimento percebido como uma **etapa da vida** obteve 1 referência.

“Olhe, eu vejo o envelhecimento como uma fase ou uma etapa da vida. Que é mesmo assim, não é? Costuma-se a dizer, que nasceu, viveu e morreu”. (V2)

Sem qualidade de vida

Com 1 referência.

“Mas dar qualidade no envelhecimento que é uma coisa que acho que os nossos idosos não têm”. (V2)

Desvalorizado

O envelhecimento como uma fase em que a pessoa idosa não é valorizada obteve 3 referências.

Não têm valorização. Não, penso que não dão, muita importância ao idoso. Às vezes, não que seja esta instituição, pelo amor de Deus, mas eu penso que até a nível de nossos governantes eu acho que o idoso que é um fardo. Quando nós se pensarmos bem, não foi um fardo. O nosso idoso foi ele que contribuiu para que a sociedade crescesse a vários níveis, não é?” (V2)

“E que me assusta bastante, que me assusta bastante. Porque acho que o idoso não está, não é devidamente compreendido, acarinhado, até a nível familiar, é um bocadinho posto de parte da sociedade.” (V11)

Doenças

1 participante relaciona o envelhecimento como um momento em que surgem **doenças** típicas da idade, com 1 referência.

“Sem dúvida, sem dúvida. Dá-me muito mais compreensão dos problemas que nos vão surgindo...com a idade. E um outro, tenho no momento uma percepção maior das doenças próprias que entre aspas, aquelas que mais surgem, com o avançar da idade.” (V3)

Triste

Como uma fase triste obteve 3 referências.

“Por mim e pelos outros não é, o envelhecimento é uma fase da vida muito triste, é uma fase que temos de aceitar, de encara-la o mais aresamente possível, mas há caso que acontece nessa fase da vida que nos amortecem o entusiasmo a alegria, são doenças, são as dores, e pronto isso nós temos que aceitar.” (V5)

“As vezes entristece-me um bocadinho. Não digo a nível de cuidados, não estou a me referi a isso assim. Mas acho que é um terminar muito triste, muito triste. Acho que é uma falta de objetivos. Acho que as pessoas ainda têm para dar, muitas têm para dar alguma coisa. Mas, a vida coloco-os assim nessa posição, e acho que é triste. Entristece-me um bocado o envelhecimento em geral.” (V11)

Conhecer e preparar

Dos 13 participantes, 8 salientaram que o facto de trabalhar como voluntário com idosos, contribui para **conhecer e preparar** para o envelhecimento com 11 referências.

“E é isto que eu estou aqui a fazer e que realmente para mim está a me preencher e é uma experiência grande porque nós com a idade que vamos tendo, vamos começando a ver como é que é tudo, como é que as nossas idades que estão a caminhar para lá...como é que é...é uma experiência que pra mim tá a ser gratificante nesse sentido. A princípio custou-me um bocadinho porque via aqui situações que chocaram emocionalmente...foi um bocadinho assim, mas a adaptação foi-se fazendo e eu fui me adaptando a isto e agora e pronto. Contribui porque nos dá uma uma dar-nos a mim dar um esclarecimento e uma preparação até para o meu envelhecimento.” (V4)

“O envelhecimento, a pessoa envelhecer, para mim era muito complicado né, não lidava. É muito diferente. Nós a trabalharmos com idosos temos muito mais conhecimento do que é na realidade a velhice.” (V13)

“Sim, sim. Já estou a, por exemplo, já estou a ver. Eu já vi dos meus avós não é, dos meus pais, e agora isto a ver, alerta mais o que é a velhice.” (V12)

Decair

Obteve 2 referências.

“E é claro que isto é assustador a gente ver o nosso envelhecimento e a ver as pessoas decair.” (V9)

“Para mim eu. A partir do momento que entrei nesta casa para trabalhar. Tomei mais conhecimento sobre o que é a velhice. Sobre o que é o decair. E maneira como...tanto há vários decaimentos de idosos, a mente de cada idoso é

completamente diferente, como aceitar a velhice e como aceitar o vir para um lar.”
(V13)

Morte

Dos 13 participantes, 1 definiu compreender o envelhecimento numa perspectiva de proximidade da **morte** com 1 referência.

“Isso deu-me uma perspectiva até da morte. Encaro melhor a morte agora, a partir do momento que entrei a trabalhar com idosos, que para mim era muito complicado aceitar a morte.” (V13)

Institucionalização do idoso

Da percepção e entendimento sobre a institucionalização da pessoa idosa emergiram 3 subcategorias **solidão, Apoio e necessidades de melhorias**.

Solidão

8 participantes consideraram a institucionalização necessária para abrandar o estado de **solidão** da pessoa idosa com 9 referências.

“É preferível muito, de longe, um idoso institucionalizado do que um idoso em casa só, ao abandono, ir logo uma pessoa de manhã, deixar o almoço, ir lá fazer qualquer coisa durante o dia ou nem isso, outra vez a noite, e a pessoa está só, só entre quatro paredes, é uma solidão tremenda.” (V8)

“Sim, sim. Ah, sem dúvida. Que estarem em casa, sozinhos, sem apoio de ninguém. É evidente quando há apoio familiar, que é possível ter um apoio familiar ou...ainda que não esteja com um familiar, mas por alguém que possa estar na casa do próprio utente. Prestando os cuidados, se a pessoa puder ser tratada na sua casa, tudo bem. Até o fim dos seus dias, ah isso é excelente. Mas não sendo possível, hoje em dia o modo de vida que nós temos, não sendo possível, sim institucionalizar do que estarem ali sozinhos, coitadinhos, sem....” (V3)

“Acho uma ótima ideia, uma ótima, uma grande ajuda, pra quem de fato não tem condições de viver sozinho.” (V5)

Apoio

Foi destacada em 5 referências a institucionalização como um importante **apoio** as necessidades da pessoa idosa.

“Sim, é bom porque é bom ter alguém responsável por eles, porque muitos acabam por perder as faculdades mentais e depois não conseguem ter uma vida normal, uma qualidade de vida normal.” (V10)

“Aqui tem todos os recursos onde pode se apoiar.” (V4)

Necessidades de melhorias

Em 3 referências foram destacadas a necessidade de melhorias nos espaços institucionais para idosos.

“Eu acho que sim, acho que são, eu sei, eu também por mim falo porque também tive que institucionalizar o meu pai, exatamente. Também houve uma altura que foi preciso, e eu na altura trabalhava e não tinha disponibilidade para cuidar dele, ele precisava de 24 horas e não pude. Exatamente, portanto, acho que são necessários. Agora acho que há que melhorar mesmo o funcionamento das instituições, mesmo dentro das instituições procurar dinamizar e, contribuir para que eles não se sintam tão marginalizados e tão institucionalizados.” (V11)

“Há muita coisa que poderia ser melhorada em questão de tratamento. Porque eu agora como estou fora do quadro, vejo que há funcionários que tratam os idosos, não cuidam deles. E o cuidar é muito diferente do tratar.” (V13)

Além das necessidades de melhorias nas instituições de apoio a pessoas idosas, o participante (V13) salientou a necessidade de atenção no apoio as pessoas idosas que não estão institucionalizadas, demonstrando ter conhecimento da realidade das pessoas idosas em Portugal.

“Há muita falta de espaços para meter idosos. Há muito. O nosso país está muito envelhecido. Nós temos uma média de 70% de idosos para 30% com aptidão. Temos muito mais idosos no nosso país do que por exemplo na minha faixa etária é o que menos há. Há mais mulheres que homens. Porque foi o tempo das guerras morreram muitos homens não é. Das minhas idades de sessenta aos setenta há pouco. Há

muitos idosos a partir dos 80 anos, há muitos idosos. E alguns estão em casa. Não tem vagas em lares, ou não tem disponibilidade monetária para pagar um lar, ou os filhos não podem. Nós sabemos que há muitos idosos que estão em casa praticamente ao abandono. Que é de conhecimento público.” (V13)

Integração família, idoso, comunidade

Esta subcategoria dividiu-se em 2 subcategorias **integração família/idoso** e **integração idoso/comunidade**.

Integração família/idoso

A respeito da integração entre o idoso, a família e a comunidade, os participantes foram questionados sobre se no decorrer das atividades voluntárias são percebidos momentos de **integração** entre **família/idoso**. Desse questionamento surgiram 12 referências advindas de 9 participantes.

“E então os familiares as vezes são mais complicado do que o próprio idoso. As vezes os familiares é que trazem problemas para o próprio idoso dentro das instituições.” (V13)

“Mas é força de vontade também da família. Para a família, isto é, como uma peça velha, já não presta vai para ali. Mas é que eles não pensam, que a roda anda sempre a rolar, ela anda sempre a volta. E chega um dia que nós somos como eles. Isso revolta-me um pouco, deixarem, muitos deixados aqui pela família, as vezes não veem visita-los. É um estorvo o que está em casa, então despacho-os para aqui.” (V12)

“Despeja aqui. Mas não tem. Aquilo que eu vejo. Não vem aqui ao encontro das necessidades, da realidade do seu dia-a-dia. E isto é fundamental que houvesse, esse diálogo entre instituição, família e idoso, é esta lacuna que eu vejo.” (V1)

Integração idoso/comunidade

Sobre a percepção da **integração idoso/comunidade**, foram coletadas 7 referências de 6 participantes.

“Às vezes sim. Quando vêm do exterior pessoas colaborarem, seja grupos de cantar, pronto. Do contrário, não.” (V3)

“Agora com a comunidade, também. Porque vamos ao café o e o senhor do café já sabe que eu que sou voluntária, que vai ao centro todo o dia, que de vez em quando o senhor da pastelaria até o bolinho que ontem não vendeu até mete no saquinho e dá para os idosos. Portanto, também há essa integração com a com o meio ambiente.” (V6)

“Acho (...) que devia para além disto tudo abrisse mais a comunidade não é, porque eu sou a mais nova das voluntárias. Abrisse mais a comunidade se calhar havia de haver mais elos de ligação entre os idosos. As meninas tentam, que eu percebo, mas, pronto, acho que os idosos as vezes estão ali um bocadinho mais isolados, e se verem uma idosa, um idoso mais ou menos da mesma idade ainda descobrem que conhecem este e aquele outro.” (V10)

4.9. Os gestores

Esta categoria estruturou-se em 6 subcategorias: **Seleção e Integração**, **Formação para o Trabalho Voluntário**, **Apoios e acompanhamentos**, **Atividades Desenvolvidas**, **Importância do Apoio ao Idoso**, **Sugestões**.

Seleção e integração

Nesta subcategoria buscou-se conhecer como ocorre o processo de seleção e integração dos voluntários na perspectiva dos gestores, nesse sentido, emergiram 2 subcategorias **recrutamento** e **seleção, integração**.

Recrutamento e seleção

Desta subcategoria emergiram 4 subcategorias **contacto telefónico/enviar e-mail, banco de voluntariado, mediante procura, entrevista.**

Contacto telefónico/enviar e-mail

Quanto a forma de recrutamento através de contacto telefónico ou pelo envio de e-mail por parte do voluntário obteve-se 1 referência.

“Assim, pra ser voluntário em uma instituição basta telefonar, enviar um e-mail para marcar uma entrevista.” (V2)

Banco de voluntariado

Referente ao recrutamento através de banco de voluntariado obteve-se 1 referência.

“Banco de voluntários. Banco de voluntários. Banco de voluntariado. Até acho eu. Banco de voluntariado. Foi através deles. Tivemos uma ou duas reuniões com eles. Eu indiquei quais eram as necessidades e eles dentro da base de dados que tinham dos voluntariados, dos voluntários aliás. Forneceram os contatos, não é? Contactaram se estavam disponíveis para vir aqui prestar serviço de voluntariado.” (G3)

Mediante procura

1 referência citou que o recrutamento acontece mediante a procura.

“Neste momento...já tivemos isso mais estruturado, neste momento, portanto, mediante a procura que nós temos, falamos, entrevistamos a pessoa e tentamos conciliar interesses diante dentro da disponibilidade que a pessoa tem.” (G4)

Entrevistas

As **entrevistas** como forma de seleção obtiveram 4 referências.

“Na entrevista nós vamos perceber um bocadinho pra que projeto de voluntariado é que o voluntário gostaria de estar integrado, no caso de ser o Centro Dia. Nós não temos grandes critérios, desde que a pessoa esteja disponível.” (G2)

“É um processo...não é muito formal. Existe a rigor, mas não é muito formal. Eu assento muito isso numa conversa, uma reunião prévia, pra apresentação.” (G3)

“Neste momento...já tivemos isso mais estruturado, neste momento, portanto, mediante a procura que nós temos, falamos, entrevistamos a pessoa e tentamos conciliar interesses diante dentro da disponibilidade que a pessoa tem.” (G4)

Integração

Da subcategoria integração emergiu 1 subcategoria, **apresentações**.

Apresentações

Sobre o processo de integração através de apresentações obtiveram-se 5 referências.

“Apresentamos ao grupo, primeiro falamos com o voluntário identificar todos os momentos que fazem parte do dia. Vemos a disponibilidade do voluntário, vemos se o voluntário já tem uma ideia do que quer desenvolver, se quer simplesmente acompanhar as atividades, ajudar na rotina, ajudar na alimentação. Pronto, temos que ouvir a parte do voluntário, e depois é uma introdução normal de uma pessoa no novo grupo.” (G1)

“Portanto, a partir do momento em que o voluntário, portanto demonstra disponibilidade em começar. Portanto, definimos a periodicidade, os horários, e mediante as tarefas que esta disposto a realizar, apresentamos as colaboradoras, que vão estar, portanto em contato com esse voluntário. Fazemos as apresentações e, portanto, esclarecemos sobre a dinâmica da instituição, sobre o perfil dos utentes, as necessidades dos utentes, os cuidados também que devem ter em termos de comunicação com o utente, em termos das próprias tarefas por exemplo, se o voluntário for para tarefas no âmbito do apoio a refeição, é necessária alguma formação prévia no próprio local sobre o utente, se tem dificuldade de deglutição,

por exemplo, se não, enfim, requer também uma colaboração estreita com os colaboradores que estão nesse local.” (G4)

“A integração nós agendamos um dia para a fazer a integração. Nesse dia vamos apresentar o local onde vão fazer o trabalho de voluntariado e a pessoa que vai ficar responsável pelo voluntário. Neste caso no Centro Dia, que é a Anabela. A partir daí é com a Anabela, já não é connosco. Então a Anabela é que faz a integração, e apresenta o restante dos elementos da equipa, apresenta aos idosos, o trabalho que é desenvolvido. Portanto, depois no fundo nós somos o gestor de projeto.” (G2)

Formação para o Trabalho Voluntário

A Formação para o trabalho voluntário, foi ramificada em 3 subcategorias **Tipo de Formação, Local de Formação e necessidades formativas.**

Tipo de Formação

A subcategoria **tipo de formação** ramificou-se em **inicial, específica, formação inexistente, contínua, acompanhamento inicial.**

Inicial

A subcategoria **inicial** obteve 2 referências.

“Depende do projeto. Na questão do Centro Dia vamos oferecendo alguma formação inicial é sempre feita pelo gestor de voluntariado.” (G2)

“É, é, é. Formação inicial e a contínua.” (G2)

Específica

Referente a subcategoria **específica**, obteve-se 1 referência.

“Sim, sim, sim, sim. Quando é necessária uma formação específica para aquela época, nós nem sempre fazemos aquele voluntário específico. Nós não podemos fazer uma formação para uma pessoa. O que nós fazemos é ver em determinada tarefa, em que realmente vimos que há um voluntário agora e depois passado um mês há outro

voluntário que tem alguma dificuldade, então fazemos sim a formação. Mas a maior parte das vezes nós temos as formações internas com os voluntários que estiverem cá podem frequentar. Vão sempre de acordo, de encontro às necessidades.” (G2)

Formação inexistente

Quanto a subcategoria **formação inexistente** houve 1 referência.

“Já tivemos. Neste momento não. Porque nós tentamos ajudar, dinamizar e criar um voluntariado mais dinâmico. E tentamos, portanto, divulgar e cativar voluntários. E durante algum tempo conseguimos. Entretanto, este grupo de voluntariado foi desistindo. Alguns eram estudantes, tornava-se difícil conciliar. Outros voluntários também em termos profissionais começaram a ter dificuldade em vir e também foram desistindo. E, portanto, esse trabalho que se teve no sentido de organizar melhor o voluntariado, dar formação etc., acabou por entrar por cair um pouco, e, portanto, neste momento não há, não há.” (G4)

Contínua

A subcategoria **contínua** obteve 3 referência.

“Em termos de formação contínua, também vamos de acordo com as necessidades dos voluntários.” (G2)

“É, é, é. Formação inicial e a contínua.” (G2)

Acompanhamento inicial

Esta subcategoria obteve 1 referência.

“O que posso dizer há um acompanhamento inicial.” (G3)

Local de Formação

Desta subcategoria emergiu 1 subcategoria **instituição atual**, na qual se obteve 3 referências.

“Na Instituição.” (G1)

“Na instituição.” (G2)

“É aqui mesmo. É. Nós temos uma sala de formação para esta situação ou qualquer outra, outro colaborador que necessite.” (G3)

Necessidades formativas

Desta subcategoria emergiram 2 subcategorias **demência** e **de acordo com as necessidades**.

Demência

Obteve 1 referência.

“Sim, se calhar a parte do como lidar como a demência. Porque muitos voluntários gostam muito e tem muita vontade e querem bastante fazer parte da equipa. Mas depois veem se confrontado com uma ou outra situação que lhes podem colocar assim um bocado de desconforto, uma reação. O idoso hoje gosta amanhã já não gosta, hoje se lembra amanhã já não se lembra. Esta questão da demência é muito importante até para formação dos voluntários porque tem muito gosto, mas o gosto só não chega, e a formação seria importante nesse sentido, que diz na demência que diz em outros casos. Mas acho que se tivesse que propor uma seria essa.” (G1)

De acordo com as necessidades

Obteve 3 referências.

“Sim, sim, sim, sim. Quando é necessária uma formação específica para aquela época, nós nem sempre fazemos aquele voluntário específico. Nós não podemos fazer uma formação para uma pessoa. O que nós fazemos é ver em determinada tarefa, em que realmente vimos que há um voluntário agora e depois passado um mês há outro

voluntário que tem alguma dificuldade, então fazemos sim a formação. Mas a maior parte das vezes nós temos as formações internas com os voluntários que estiverem cá podem frequentar. Vão sempre de acordo, de encontro às necessidades.”

“Não. O diagnóstico, não fazemos, não fazemos. A não ser que a pessoa venha ter connosco e nos diga “Olha, não me sinto à vontade com isto. Não me sinto à vontade com aquilo”. E por quê que não temos feito este diagnóstico. Porque como vem canalizado já da Câmara Municipal, da bolsa de voluntariado...” (G3)

“Sim, tentamos falar com a pessoa, saber o que, que necessidades é que sente, que experiência é que já teve termos de idosos. E, portanto, essa formação neste momento não é uma formação estruturada, digamos que é uma formação mais individualizada, indo ao encontro daquilo que são os interesses do voluntário. O que tem acontecido também é, sempre que temos alguma formação a decorrer, ou que temos conhecimento de alguma formação, informamos aos voluntários para eles também poderem estar presente. Não é uma formação especificamente dirigida ao grupo de voluntariado, mas, damos conhecimento e incentivamos para que participem na formação. (G4)

Apoios e acompanhamentos

A subcategoria **apoios e acompanhamentos** foi ramificada em 2 subcategorias **plano de atividades** e **supervisão**.

Plano de atividades

Referente a subcategoria **plano de atividades** obtiveram-se 7 referências.

“Não há um plano específico para os voluntários do Centro Dia.” (G2)

“Existe. É efetuado pela nossa animadora. É um plano, é um plano...não é formal. Por exemplo, no que respeita ao cabeleireiro, existe um plano específico para ser integrado nas atividades de animação e está integrado no plano anual de atividades e animação, que é elaborado todos os anos.” (G3)

“Neste momento não.” (G4)

Supervisão

A subcategoria ***supervisão*** obteve 5 referências.

“A supervisão é no momento. Se há alguma coisa que não foi mais correto, ou se houve um conflito e o voluntário não está a perceber o que se está a passar depois convém a parte explicar.” (G1)

“Sim, sim. Se for por exemplo essa questão nas tarefas do refeitório, é pela chefe da equipa do refeitório. Mas depois há sempre também, o ponto de situação digamos o diálogo que é comigo também no sentido de vermos se está a correr bem.” (G4)

“A supervisão é feita pelo gestor de projeto.” (G2)

Atividades Desenvolvidas

Da subcategoria **atividades desenvolvidas** emergiram as seguintes categorias:

conversar/ouvir, actividades diárias, actividades externas, animação.

Conversar/ouvir

Esta subcategoria obteve 2 referências.

“Basicamente o que eles fazem se calhar, dois terços do voluntariado deles, é interação social. É relação...é conversar com o utente, estabelecer um diálogo com o utente, conversar...muitas das vezes não precisamos dizer nada à pessoa, precisamos é de ouvir. E é isso que eles fazem muitas das vezes. Pronto.” (G3)

“Por que o voluntário pode ser muito útil para a instituição, em termos de acompanhamento dos utentes, no sentido de proporcionar o diálogo.” (G4)

Atividades diárias

Referente a esta subcategoria foram encontradas 3 referências.

“E, portanto, é por isso que têm tarefas mais definidas e sobretudo no âmbito das refeições.” (G4)

“No respeito a outros voluntários, eles vêm apoiar mais na alimentação e nem tanto.” (G3)

“(...) no sentido de ajudar a promover atividades, no sentido de auxiliar o utente em determinadas tarefas em que já tenha alguma dificuldade em alimento na refeição, na própria deslocação do utente entre os vários serviços na própria instituição, (...)”
(G4)

Atividades externas

Esta subcategoria teve 2 referência.

“Normalmente o que acontece é tudo que seja atividades exterior, ou de receber um grupo aqui ou de irmos para o salão, as atividades que saem do normal, é comunicado aos voluntários. Normalmente tentamos convocar a ir participar a todos, e vemos se querem participar ou não. Por exemplo, Feira de Março, ir ao São Gonçalinho, festa de natal, festa da pascoa. Normalmente nesses momentos, não esperamos que seja só o voluntário que naquele dia que estar connosco seja ele a celebrar connosco ou participar. Tentamos convidar a todos, os voluntários, e aqueles que puderem participam connosco, nos passeios de verão, nas caminhadas etc.” (G1)

Animação

Atividades de **animação** obteve 1 referências.

“na dinamização de atividade no âmbito da animação sociocultural, tudo isso pode ser muito útil para a instituição.” (G4)

Importância do Apoio ao Idoso

Esta subcategoria foi dividida em 2 subcategorias **integração família/idoso/comunidade** e **contributos do trabalho voluntário**.

Integração família/idoso/comunidade

Esta subcategoria foi dividida em 2 subcategorias **integração idoso/família** e **integração idoso/comunidade**.

Integração idoso/família

Desta subcategoria emergiram 4 referências.

“A instituição tem se esforçado por cativar, por chamar os familiares, por vezes não é fácil. Se há familiares que são muito presentes, e que são uma presença constante, e que colaboram nas atividades que são realizadas. Há outros familiares que não. Portanto, nós tentamos cativa-los de forma a estar em permanente ligação com a instituição. E isso é feito através de atividades que vamos dinamizando, e que apelemos que estejam presentes, e o facto de haver um grupo de voluntariado também estruturado poderá ser uma mais valia para cativar também a presença de familiares, se nos ajudar a promover, podem nos ajudar a promover atividades, dinâmicas, que poderão ser uteis também para a comunidade e para os próprios familiares.” (G4)

“Pois, eu aí não sei muito bem o que responder na realidade. Se formos falar da comunidade eu acho que não estar assim muito mal, que haja necessidade de fazer mais coisa é sempre positivo, agora com a família eu acho que não há muito a fazer, porque é mesmo característica da família. Não é que venha cá alguém fazer uma outra atividade que vá resolver, não. Porque vai cair outra vez na mesma coisa, nos mesmos hábitos, acho que não é só de propor, acho...haverá de obriga-los a isso, eles estão com o trabalho, tão com a rotina, chega em casa e vão nanananan...muitos de nossos idosos ainda moram sozinhos, e se calhar não deviam morar sozinho.” (G1)

Integração idoso/comunidade

Esta subcategoria obteve 6 referências.

“Não digo que não interage, quer dizer, será que não interage. Mas estamos a falar dos voluntários, acho que o voluntariado tem mais poder a nível da comunidade.” (G1)

“Sim, sim. Com a família, se calhar nem tanto, mas com a comunidade, sim. É....porque o ...os voluntários além de se fazer companhia passeiam muito com os idosos e acabam por os continuarem a integrarem àquelas atividades do dia-a-dia que estão de ir tomar um café, inclusive, com o idoso. Porque estão tão habituados e há coisinhas que não gostam de perder. “Então vou tomar um café com eles”. Ou

já tivemos idosos em que faziam-lhes as compras, pois no final do dia era direção para casa. Então, vão com o idoso e vão ajudar a fazer as compras para depois levá-lo para casa. Então todas estas pequenas coisinhas contribuem para que eles continuem a ter uma participação ativa na sociedade. (G2)

“Boa questão. Eu julgo que sim, julgo que sim que pode. Porque é...uma coisa é o cuidador formal, outra coisa é o voluntário.” (G3)

Contributos do trabalho voluntário

Da subcategoria **contributos do trabalho voluntário** emergiram 4 subcategorias: **conversar/ouvir, ideias novas, intergeracionalidade, integração**. Para cada uma destas subcategorias obteve-se 1 referência.

Conversar/ouvir

“E o voluntário, como é uma pessoa...externa, vem cá menos vezes, é quase como se fosse um lufar de ar fresco o voluntário vir cá nesses dias e conversar com eles, compreende?” (G3)

Ideias novas

“No fundo é assim, para fazer um bocadinho, para poder colaborar nas atividades de toda a dinâmica das atividades do Centro Dia e também para fazer às vezes um trabalho, não digo de supervisão não tem nada a ver. Para trazer no fundo, às vezes ideias novas. Porque nós sabemos que passado algum tempo de estarmos a trabalhar numa resposta social, num projeto, às vezes precisamos de qualquer coisa fresco, algo de novo. E os voluntários muitas vezes fazem essas mais valias. Fazem experiências diferentes, até porque vêm de áreas completamente diferentes e trazem experiências diferentes que é pra complementar o trabalho.” (G2)

Intergeracionalidade

“Primeiro porque cada voluntário traz de si e por si, é... um contributo para este projeto, neste caso para o centro de dia que também é centro de atividades intergeracional. Por esse motivo também é importante ter, apesar de muito próximas as idades, por causa da nossa população de voluntários ser já pessoas de alguma idade, mas ter esse, está, comportar-se com idades no mesmo espaço e no mesmo

momento é importante e porque contribui muito para outras atividades, saídas, rotinas e tudo.” (G1)

Integração

“Mas eu acho que é fundamental o papel do voluntário conjugado com o papel do cuidador formal para uma percepção dos serviços com qualidade e para a integração e adaptação do utente.” (G3)

Sugestões - Gestores

Da subcategoria **sugestão** emergiram 3 subcategorias **preparação (formação), ter mais voluntários, qualidade do voluntário.**

Preparação formação

Esta subcategoria obteve 1 referência.

“Eu não conheço a realidade nas outras instituições. No que nos diz respeito, portanto, achamos que é útil. Da nossa parte deverá continuar a haver até um esforço maior no sentido de voltarmos a reorganizar o voluntariado no sentido de promovermos a formação, de cativarmos de divulgarmos e cativarmos também mais voluntários porque só temos a ganhar com isso, e portanto em termos da instituição também devemos continuar a apostar nessa dinâmica.” (V4)

Ter mais voluntários

Referente a essa subcategoria obtiveram-se 2 referências.

“Em primeiro lugar acho que deveria de haver mais. Em primeiro lugar. É....acho que é fundamental.” (G3)

“Agora em termos de quantidade acho que é pouco. Como vê tenho 6 voluntários, mas eles vêm 6 horas por semana. E se formos a ver não é assim tanto quanto isso. Não é assim tanto quanto isso.” (G3)

Qualidade do voluntário

Esta subcategoria obteve 1 referência.

“A qualidade do voluntário é muito importante. O que eu quero dizer com a qualidade do voluntário: é muito bom haver, que haja voluntários, é muito bonito haver formação para o voluntário, mas será que o voluntário está apto a assimilar essa formação? Mas será que o voluntário está apto a assimilar essa formação? Será que o voluntário... mesmo assim eles querem ser voluntário. Mas estará apto para assinar esta formação? Tem esta disponibilidade para ter essa formação? Tem essa vontade? É, muitas vezes, isso não acontece. É portanto, isso são questões que deixo no ar. Pronto. São coisas...” (G3)

CAPÍTULO 5

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

CAPÍTULO 5 - Análise e Discussão dos Resultados

A análise e discussão dos resultados é considerada uma etapa essencial no desenvolvimento de uma investigação. Segundo os autores Quivy e Campenhoudt (1998), a etapa da análise dos dados é destinada a verificação da componente empírica o que, provavelmente, revelará fatores antes não previstos e, portanto, a análise dos resultados apresenta-se como segundo objetivo à interpretação dos fatores inesperados e reavaliação dos objetivos.

Após a descrição pormenorizada dos dados obtidos com as entrevistas semiestruturadas aplicada aos voluntários e aos gestores das 3 instituições referidas, e diante da pergunta de investigação que serviu como fio condutor para a concretização desta investigação, bem como as subperguntas previamente estabelecidas, seguir-se-á a contraposição dos resultados esperados e dos resultados obtidos. Isto é, será feita a ponderação final sobre os objetivos e subperguntas previamente estabelecidas aos resultados providenciados.

Relativamente às variáveis sociodemográficas dos participantes, designadamente a idade dos voluntários, esta varia entre os 58 e os 79 anos, tendo um participante que se afasta dessa média com 39 anos. No que diz respeito a escolaridade, 6 participantes voluntários concluíram o ensino básico, 4 o ensino secundário, 1 a primária e 2 o ensino superior. Quanto ao sexo a predominância foi do sexo feminino, apenas 1 participante era do sexo masculino. Em relação a profissão, a maioria encontra-se na reforma, 1 está desempregado e outro é trabalhador independente. Na questão referente a tipologia do voluntário, os participantes classificam-se como voluntários formais de acordo com a perspetiva de Parboteeah et al., (2004) que diz que o voluntário formal corresponde ao envolvimento em atividades dirigidas e desenvolvida sistematicamente por uma instituição, e não dirigentes, conforme a perspetiva de Delicado (2002), os quais não executam tarefas de gestão e sim tarefas rotineiras onde há mais contato com os beneficiários da ação voluntária.

O recrutamento dos voluntários bem como a escolha da instituição, revelou-se através dos resultados, semelhante aos resultados obtidos em alguns estudos onde apontam que o conhecimento por parte do voluntário de organizações promotoras de ações voluntárias, ocorre através dos vínculos sociais entre amigos e familiares. Como também ocorre por iniciativa do individuo que se autovoluntaria e por meio do método do passe a palavra, fomentado por pessoas que são voluntárias em algumas instituição (Marcos &

Amador, 2014). Como mostra o quadro abaixo, houve uma incidência maior em indicação de amigos com ocorrência em quase todas as idades.

Tabela 5: Idade Voluntários x Escolha da Instituição

Matriz	Indicação de Amigos	Anúncios	Familiar na Instituição	Proximidade de Casa	Ex-Funcionário	Instituição c/ poucos recursos
58 anos	0	0	0	0	0	1
62 anos	1	0	0	0	0	0
68 anos	0	0	1	0	1	0
69 anos	1	0	0	0	0	0
70 anos	2	0	1	0	0	0
79 anos	0	1	0	0	0	0
77 anos	1	0	0	0	0	0
39 anos	0	0	0	1	0	0
61 anos	1	0	0	0	0	0
60 anos	0	0	0	0	1	0

O processo de integração dos voluntários, de acordo com os resultados apresentados, acontece através de apresentações à instituição, aos beneficiários da ação voluntária e às atividades que vão ser desenvolvidas. Nesse sentido, esse processo ocorre conforme a perspectiva do CES (2013) ao referir que a integração consiste em estratégias que *“passam pela informação sobre o funcionamento da organização e do projeto de voluntariado”*. (p. 233).

“Ele apresentou-nos, mostrou-nos a instituição, disse-nos como que eram as pessoas que estavam, as carenciadas de cada um, não é? As dificuldades que cada um tinha. E apresentou-nos às colaboradoras, portanto que nós viríamos para ser voluntárias e colaborar com elas.” (V2).

A integração nós agendamos um dia para a fazer a integração. Nesse dia vamos apresentar o local onde vão fazer o trabalho de voluntariado e a pessoa que vai ficar responsável pelo voluntário. Neste caso no Centro Dia, que é a Anabela. A partir daí é com a Anabela, já não é connosco. Então a Anabela é que faz a integração, e

apresenta o restante dos elementos da equipa, apresenta aos idosos, o trabalho que é desenvolvido. Portanto, depois no fundo nós somos o gestor de projeto. (G2)

Quanto a ocorrência de uma interação entre idoso e família através do trabalho voluntário, os resultados mostraram poucas evidências a esse respeito. Já em relação a interação entre o idoso e a comunidade foi possível identificar evidências tanto na perspectiva dos voluntários quanto dos gestores.

“Sim, sim. Com a família, se calhar nem tanto, mas com a comunidade, sim. É....porque o ...os voluntários além de se fazer companhia passeia muito com os idosos e acabam por os continuarem a integrarem àquelas atividades do dia-a-dia que estão de ir tomar um café, inclusive, com o idoso. Porque estão tão habituados e há coisinhas que não gostam de perder. “Então vou tomar um café com eles”. Ou já tivemos idosos em que faziam-lhes as compras, pois no final do dia era direção para casa. Então, vão com o idoso e vão ajudar a fazer as compras para depois levá-lo para casa. Então todas estas pequenas coisinha contribui para que eles continuem a ter uma participação ativa na sociedade.” (G2)

“O meu trabalho é muito simples, muito humilde, é só dá o comezinho a eles, sair com eles quando há uma saída, ajudar nesse aspeto. Portanto não vejo a mim, o meu trabalho uma grande relação, mas há relação entre a casa, a comunidade e o idoso há, mas eu pessoalmente no nosso trabalho aqui de voluntário é assim mais. Pronto nos dias de saídas se forem fazer uma saída a Fátima, uma saída a um presépio, uma saída aqui ou ali, nos contribuímos, também há uma interligação não é. Nós apoiamos sim, nós normalmente nos as duas apoiamos sempre.” (V8)

Em relação aos fatores motivacionais, de acordo com os resultados apresentados, constata-se que a maioria dos participantes reconhecem como principal aspeto motivacional a solidariedade, facto que confirma a afirmação de Salas (2009), quando diz que entre os aspetos motivacionais heterocêntrico e auto-centrado, os voluntários reconhecem como principal motivação os aspetos altruístas. Porém, identificaram-se aspetos motivacionais com características individualistas, como no caso das motivações em que o objetivo é voltado para a aquisição de conhecimento e ocupação do tempo livre. Nesse sentido, os

resultados provenientes desta categoria condizem com os estudos sobre as motivações que apontam, segundo Rego et al., (2014), que “*os estudos sobre as motivações dos voluntários (...) reconhecem o altruísmo mas não desprezam a aquisição de saberes*”. (p.16).

Ora bem, a pergunta de investigação elaborada como ponto de partida para esta investigação, procurou-se compreender de que forma é estruturada os planos de formação destinados aos voluntários que prestam apoio a pessoas idosas institucionalizadas, e como a formação contribui para a humanização e sensibilização no cuidado a pessoa idosa. Desta forma, todas as subperguntas provenientes desta questão, foram estruturadas mediante os indicadores associados à problemática e revisitados durante a revisão bibliográfica.

Uma vez que se evidenciou a falta de um plano de formação estruturada voltado para estes voluntários, em qualquer uma das 3 instituições envolvidas, já que apenas 3 dos 13 participantes mencionaram terem tido reuniões e orientações, enquanto fragmentos de formação, reconhece-se a impossibilidade de trazer à luz um entendimento e conhecimento preciso sobre a estrutura das formações para voluntários na região de Aveiro. Sendo assim, segue-se a análise das quatro subperguntas relacionada com a pergunta de partidas e descritas no capítulo 3.

Subpergunta 1: A formação é elaborada por um gestor de voluntários e aplicada, através de parcerias organizacionais, por profissionais enquadrados na área científica em questão?

Relativo a subpergunta 1, a mesma não pode ser confirmada devido a ausência de um plano de formação rigorosamente estruturado. Duas instituições direcionam a função do gestor de voluntários para os gestores gerais das instituições e outra instituição a pessoa responsável é animadora social. O apoio da animadora social no que diz respeito a dinâmica dos voluntários foi referido em duas instituições. Assim, reconhece-se que o animador sociocultural tem um papel significativo no apoio e acompanhamento dos voluntários em suas ações práticas. Nesse sentido, vale salientar a diferença entre gestores de voluntariado, referente a quem desempenha a função de gerir voluntários, mas que acumulam com outras funções, centralizando-se em geral nos representantes das organizações com funções de chefia, enquanto que coordenadores de voluntariado refere-se especificamente a função de gerir os voluntários (Machin & Paine, 2008, citado por Marcos & Amador, 2014). Conforme os dados apresentados, pode-se concluir de acordo com a perspetiva de Machin e Paine (2008), que não há uma função específica que consista precisamente na gestão dos

voluntários em duas das instituições participante, sendo nesses dois casos, a gestão proferida por diretores técnicos das instituições. Em quanto que em outra, a gestão dos voluntários que prestam apoio à pessoa idosa, é feita em parceria entre o gestor específico para o voluntariado e a animadora social.

Subpergunta 2: A formação é elaborada de forma a integrar os voluntários na instituição, fornecer conhecimento e competências necessárias para atuarem na dinamização de atividades socioculturais aos idosos e estimular o trabalho voluntariado ao longo da experiência na instituição?

Exceto pela integração dos voluntários na instituição, mencionada em 9 referências, nenhum outro nível de formação foi verificado em qualquer uma das 3 instituições, assim, a subpergunta 2 não obteve referências condizentes com os objetivos do questionamento.

Subpergunta 3: A formação se comporta como fator essencial na melhoria da prestação de serviço, tanto a nível individual, portanto relativamente a eficiência e entusiasmo do voluntário, como a nível institucional, à medida que assegura a qualidade e a satisfação do corpo de voluntários, contribuindo de forma positiva na dinâmica social da localidade onde se situam?

A ausência de um plano de formação direcionado ao voluntário que presta serviço ao idoso institucionalizado, impossibilitou a obtenção de referências adequadas aos objetivos da subpergunta 3. Entretanto, os 3 participantes que reconheceram as reuniões como um tipo de formação, mencionaram com satisfação e positividade os contributos dos encontros e reuniões, o que permite pressupor que se de facto houvesse um plano de capacitação voltado para os voluntários, este se comportaria como uma mais valia na qualidade dos serviços e na motivação do voluntário, contribuindo como um retorno do tempo e do esforço dedicado à solidariedade.

Subpergunta 4: A formação voltada para voluntários no cuidado a pessoa idosa comporta-se de forma eficiente na minimização de eventuais preconceitos relacionados à imagem dos idosos?

Como não foram obtidas referências destacando planos de formação, a subpergunta 4 não pode ser confirmada, entretanto, vale ressaltar que o trabalho voluntário com idosos, mesmo sem formação, pode ser um caminho positivo para o desenvolvimento de reflexões e perspectivas relacionadas à pessoa idosa e ao envelhecimento, uma vez que a maioria dos

participantes voluntários expressou refletir sobre o processo de envelhecimento mediante a experiência como voluntário.

Independente do tempo de voluntariado na instituição, o maior número de referências foi para o trabalho voluntário com idosos como sendo uma oportunidade para conhecer o envelhecimento e se preparar para ele, como mostra a tabela 6 abaixo. Desta forma, pode-se supor que o envelhecimento é percebido como um processo natural do ciclo de vida inerente ao ser humano. Como também remete a percepção de um período triste, sem qualidade de vida e desvalorizado. Assim, evidencia-se o desenvolvimento de um processo de integração e coesão social, e de ações que desenvolve a transformação no meio social, na comunidade, nos sujeitos e na cidadania conforme aborda Hudson (1999) como sendo um dos contributos para área social. Também reflete alguns benefícios sociais evidenciados no trabalho voluntário reconhecidos pela ONU, quando salienta que:

(...) o voluntariado reforça os laços sociais na medida em que os indivíduos através da organização em sociedade e da sua integração em grupos, desenvolve um sentido de responsabilidade cívica e de pertença. Através das redes organizadas de voluntariado verifica-se, por exemplo, que a interação entre diferentes grupos tende a aumentar a tolerância face à diversidade e à diferença. (Rocha, 2006, p. 9-10)

Tabela 6: Tempo de Voluntariado x Percepção do Envelhecimento

Matriz	Etapa da vida	Sem qualidade de vida	Desvalorizado	Doenças	Triste	Conhecer e Preparar	Dcair	Morte
1 a 5 anos	0	0	1	0	1	3	1	1
6 a 10 anos	1	1	1	1	1	3	0	0
1 a 12 meses	0	0	0	0	0	2	1	0

A partir dos resultados obtidos e apresentados, as estruturas das formações existentes nas respetivas instituições revelam-se fragmentadas e em um caso inexistente. No que diz

respeito aos tipos de formações abordados na fundamentação, definidas como **inicial, específica e contínua**, podemos observar elementos que se enquadram na formação **inicial** e **específica** como no caso do participante (V1) ao falar sobre sua primeira reunião.

“Olha! Eu na formação que tive...é que assim....é tanto na primeira reunião em que tive, só estive em duas, infelizmente só estive em duas. A primeira reunião para mim foi muito útil, porque se falou dos objetivos, do trabalho que os voluntários tinham para fazer.” (V1)

A unidade de texto referida condiz com a formação básica ou inicial que consiste em possibilitar ao voluntário refletir sobre a concepção do trabalho voluntariado, transmitir a missão e os valores da instituição, informar os deveres e direitos do voluntário, como também integrá-lo na instituição. Ou seja, é a primeira etapa do processo de formação, conforme alguns autores (Pinto, 2002; FEAPS, 2012; Álvarez, 2010; CES, 2013).

Referente à formação **específica**, e de acordo com Gonzalo (2010) e o CES (2013) quando afirmam que a formação específica, consiste em capacitar o voluntário para lidar com o contexto e com a problemática que irá defrontar, podemos supor através da fala do participante (V7), que são conteúdos de uma atividade específica, e de acordo com os resultados obtidos grande parte dos voluntários dizem desenvolver ações ligadas às atividades diárias da instituição.

“O ter os cuidados, a atenção, aquelas mínimas situações que muitas vezes até nos passam completamente ao lado, mas que nós deveremos estar atentos, como o fato até de estar um idoso a comer, por acaso recordo muito desta situação, por exemplo o idoso estar a comer, e claro, não tem um funcionário para cada idoso né, e há idosos que tem dificuldade, por exemplo em cortar a carne, ou separar as espinhas do peixe, os funcionários eu sei perfeitamente pelo menos aqui que são incansáveis, desde que eu aqui estou, tem sido praticamente sempre os mesmo funcionários, as vezes tem pessoas que são poucos e vem ajudar, mas são espetaculares neste caso a ajudar os idosos. E essa situação é uma das coisas que sempre também fazemos questão de ajudar, nas refeições, nessas situações de auxiliar tudo que fosse necessário e era coisa que devemos estar sempre atentos”. (V7)

Independente de terem recebido formação ou não, mais da metade dos voluntários consideraram que as formações são importantes para o desempenho das atividades

desenvolvidas. E todos os participantes voluntários consideraram a importância das instituições oferecerem formação, alegando em sua maioria, que as formações podem contribuir para a aquisição de conhecimentos específicos referentes às ações que irão desenvolver, conforme referido por (V4).

“Sim, porque adquirem outros conhecimentos, adquirem outra maneira de lidar com as crianças ou com os idosos. Pronto, há sempre feedback de querermos saber mais alguma coisa, pronto.”

Portanto, como afirmam alguns autores, a formação é um meio que possibilita ao voluntário adquirir novas competências, conhecer, confrontar e melhorar o papel que o mesmo desenvolve na instituição (Cunningham, 1999; Davister, 2006).

Conclusão

Partindo do conhecimento consolidado na revisão da literatura, descrita anteriormente no enquadramento teórico do documento em questão e, acima de tudo, mediante a ausência nas instituições envolvidas do elemento empírico da investigação, relativamente a inexistência de um plano de formação adequado e metódico voltado para os indivíduos que se voluntariam prestar serviço à população idosa, evidenciou-se a necessidade do desenvolvimento de uma estrutura de formação para voluntários, baseada em conhecimentos teóricos e nas necessidades averiguadas a partir da recolha de informações provenientes das entrevistas semiestruturadas.

De acordo com os modelos de formação sugeridos, descritos pelos especialistas, reconhece-se a importância dos níveis de formação sugeridos. Entretanto, nos dados apresentados anteriormente, verificou-se que apenas 3 dos 13 voluntários tiveram uma experiência parcial de formação, voltada para a função a qual se disponibilizaram a cumprir.

Assim, torna-se evidente a necessidade da formação básica aos voluntários, a fim de primeiramente evidenciar o valor e a importância do voluntariado, para o próprio indivíduo que se dispõe a ser voluntário, para a instituição que recebe o trabalho voluntário, bem como para a sociedade de uma forma geral. E, posteriormente, com o objetivo de integrar o indivíduo voluntário aos ideais da própria instituição, transmitindo os valores e a missão da instituição.

De facto, destaca-se que 10 dos participantes voluntários, que responderam à entrevista semiestruturada, têm uma noção parcial e fragmentada sobre a importância e a missão da instituição à qual estão associados e 3 voluntários declararam não ter nenhum conhecimento sobre tais instituições. Verifica-se, portanto, a carência de um nível preliminar de formação, que assegure aos voluntários o conhecimento sobre a importância sociocultural do voluntário das instituições.

A formação técnica ou específica, como sugerido por Pinto (2002), caracteriza-se como fundamental para estabelecer a relação entre o voluntário e o beneficiário, além de situar o voluntário nas funções pelas quais se responsabilizará, promovendo a ambientação necessária que possibilita a autonomia do voluntário, bem como, esclarecer as funções específicas que irá desenvolver.

Uma das questões percebidas de acordo com as referências obtidas dos 13 participantes, é que estes, não se disponibilizam exclusivamente às atividades destinadas a dinamização social e cultural do idoso, mas sim, ocupam-se de afazeres rotineiros da instituição, que, mesmo estando relacionados ao cuidado e atenção às pessoas idosas, deveriam ser assegurados por funcionários.

Esse facto pode remeter ao que Marcos e Amador (2014) apontam ser a concepção do trabalho voluntário como solução de recurso, que pode acarretar o risco da instrumentalização dos voluntários que ao disponibilizarem seu tempo a uma instituição, podem estar a substituir funcionalidades correspondentes a cargos assalariados por força de trabalho voluntária. Esta ocorrência pode estar atrelada ao agravamento da crise económica e social, aumentando a procura por instituições que oferecem serviços sociais e administrativos, especialmente, por parte dos indivíduos mais desfavorecidos economicamente e menos protegidos socialmente. Nesse contexto, uma das formas de intervenção é o voluntariado, pois muitas vezes a existência de muitas dessas instituições sociais depende do serviço dos seus voluntários (United Nations, 2011; Handy & Hustinx, 2009).

Assim, acredita-se ser de extrema importância a definição exata dos cargos e funções que as instituições precisam preencher, para que primeiramente cumpram com excelência e qualidade os serviços prestados, e seguidamente, assegurar os pilares mais abstratos da necessidade humana, neste caso, as necessidades específicas das pessoas idosas, como a dinamização social e cultural, a fim de consolidar a conexão deste grupo etário ao contexto contemporâneo, e suprir as carências causadas por diversos fatores, tanto ao nível económico quanto social.

Com isso, considera-se que o trabalho voluntário no apoio à pessoa idosa institucionalizada pode ser potencializado e melhor aproveitado através de um plano de gestão estruturado específico para o voluntariado. A ausência de um plano de gestão reflete-se nas ações formativas necessárias para capacitar o voluntário a desenvolver ações pertinentes ao perfil do destinatário das ações, assim como ao contexto institucional, afetando consequentemente a qualidade do trabalho voluntário como também desviando sua funcionalidade. Porém, constata-se que o trabalho voluntário desenvolvido a longo prazo numa mesma instituição, considerando que boa parte dos participantes estão a desenvolver atividades voluntárias entre 6 e 10 anos, contribui para o desenvolvimento de uma

consciência crítica que pode ajudar o voluntário, de acordo com Selli e Garrafa (2005), a discriminar a dimensão social e política que estão presentes na relação solidária.

Conclui-se a presente investigação ressaltando-se que as reflexões emergidas tiveram como objetivo dar a conhecer a estrutura das formações para os voluntários no apoio à pessoa idosa institucionalizada, com a intenção de poder contribuir para o desenvolvimento e aprimoramento das mesmas, como forma de pontencializar e reconhecer os contributos do trabalho voluntário.

Limitações do Estudo

Inicialmente vale referir que o método utilizado na seleção dos participantes do estudo, portanto, não aleatório e por conveniência, limita os resultados obtidos, não sendo possível a extrapolação dos resultados.

Por fim, é importante salientar a limitação evidenciada durante a aplicação das entrevistas semiestruturadas voltadas para a coleta de dados dos gestores, no que diz respeito, sobretudo, à dinâmica e à condução da entrevista efetuada pela investigadora. A preocupação em abordar questões politicamente delicadas e/ou comprometedoras, foi um fator de interferência na obtenção mais detalhada de informações provenientes dos gestores e, consequentemente, dos programas de voluntariados inexistentes nas instituições em questão.

Perspetivas Futuras de Investigação

Para estudos futuros, propõe-se compreender de que forma são estruturados os programas de voluntários dedicados ao apoio às pessoas idosas, em instituições que de facto apliquem programas de formação. Sugere-se a utilização de observação participante como técnica de recolha de dados, além de procurar envolver os idosos no grupo de participantes para a obtenção de dados. Sugere-se também, a elaboração de um plano de formação, destinado aos voluntários das instituições que apoiam idosos, a sua aplicação e, consequentemente, avaliação.

Referências Bibliográficas

- A.P.E.V. (2011). Agenda Política para o Voluntariado.
- Almeida, A. J. (2008). *A Pessoa Idosa Institucionalizada em Lares: Aspectos e Contextos da Qualidade de Vida*. Universidade do Porto. <https://doi.org/10.1590/S0104-11692008000600014>
- Álvarez, J. L. P. (2010). A Referência de Grupo do Voluntariado. *Caderno voluntariado 04 Desafio Organizativo*, 4.
- Amado, J. (2013). *Manual de investigação qualitativa em educação*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Amado, J. (2014). *Manual de Investigação Qualitativa em Educação*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Amaro, R., Quintela, A., Duarte, I., Soares, L., Martins, R., & Correia, T. (2002). «O voluntariado nos projectos de luta contra a pobreza em Portugal». Em *Comissão Nacional para o Ano Internacional dos Voluntários* (p. 19).
- Angermann, A., & Sittermann, B. (2010). *Volunteering in the European Union - An Overview. Observatory for Sociopolitical Developments in Europe*. <https://doi.org/10.1002/yd.20075>
- Araldi, M. (2009). *A descoberta de projetos de vida – contribuição do projeto idoso empreendedor no processo de envelhecimento*. Universidade Federal de Santa Catarina.
- Ballesteros, R. F. (2000). *Gerontologia Social*. Madrid: Pirâmide.
- Baltes, P. B. (1995). Prefácio. Em A. L. Neri (Ed.), *Psicologia do Envelhecimento: uma área emergente* (pp. 09–12). Campinas: Papirus.
- Bandeira, A. M., & Barbedo, P. (2014). O voluntariado como instrumento de desenvolvimento social e económico. Obtido de <http://hdl.handle.net/10400.22/5139>
- Bento, A. V. (2012). Investigação Quantitativa e Qualitativa: Dicotomia ou complementaridade? *Revista JA (Ass. Acad. Univ. da Madeira)*, 64, 40–43. <https://doi.org/10.1647-8975>
- Berger, L., & Mailloux-Poirier, D. (1995). *Pessoas idosas: Uma abordagem global – Processo de enfermagem por necessidades*. Lisboa: Lusodidacta.
- Bordalo, F., & Cruz, M. (2010). *Gestão de IPSS*. Braga: Candeias Artes Gráficas.

- Bryman, A. (2012). *Social Research Methods* (4.^a ed.). New York: Oxford University Press Inc.
- Cabral, M. V., Ferreira, P. M., Silva, P. A. da, Jerónimo, P., & Marques, T. (2013). *Processos de Envelhecimento em Portugal Usos do tempo, redes sociais e condições de vida*. (Fundação, Ed.). Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos.
- Cardão, S. (2009). *O idoso institucionalizado*. Lisboa: Coisas de Ler.
- Carracho, Â. (2004). *Metodologia da pesquisa aplicada à educação*. Rio de Janeiro: Waldyr Lima.
- Catarino, A. (2004). «Voluntariado – Uma leitura da experiência». *Revista Sociedade e Trabalho*, 1(19–20), 9–15.
- Cerqueira, M. D. M. (2010). *Imagens do envelhecimento e da velhice*. Universidade de Aveiro.
- CES - Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra. (2013). *Voluntariado em Portugal - Contextos, Atores e Práticas*. Coimbra: Fundação Eugénio de Almeida.
- Christophe, M., & Camarano, A. A. (2010). Dos Asilos às Instituições de Longa Permanência : uma história de mitos e preconceitos. Em *Cuidados de Longa Duração para a População Idosa: um novo risco social a ser assumido?* (p. 352). Rio de Janeiro: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – ipea.
- Cohen, N. E. (1964). *O papel do voluntário na sociedade moderna*. Lisboa: Fundo de Cultura.
- Comissão, E. (2011). *Comunicação sobre as Políticas da UE e o Voluntariado: Reconhecer e Promover as Atividades de Voluntariado Transfronteiras na EU*. Bruxelas.
- Cortella, M. S. (2014). *Educação, escola e docência: novos tempos, novas atitudes*. São Paulo: Cortez.
- Costa, C., Chalip, L., & Green, C. (2006). Reconsidering the role of training in event volunteers' satisfaction. *Sport Management Review*, 9(2), 165–182.
[https://doi.org/10.1016/S1441-3523\(06\)70024-9](https://doi.org/10.1016/S1441-3523(06)70024-9)
- Costa, E. M. S. (1998). *Gerontodrama: a velhice em cena: estudos clínicos e psicodramáticos sobre o envelhecimento*. São Paulo: Ágora.
- Cunha, G. L., & Jeckel-Neto, E. A. (2011). Teorias Biológicas dos Envelhecimento. Em *Tratado de Geriatria e Gerontologia* (3^a). Rio de Janeiro: Guanabara Koogan.

- Cunningham, I. (1999). Human Resource Management in the Voluntary Sector: Challenges and Opportunities. *Public Money & Management*, 19(2), 19–25.
<https://doi.org/10.1111/1467-9302.00161>
- Davister, C. (2006). La gestion des ressources humaines en économie sociale. *Les cahiers de la Chaire Cera*, 1, 89.
- Delicado, A. (2002). Caracterização Do Voluntariado Social Em Portugal. *Intervenção Social*, 25/26, 217–140. Obtido de [http://www.ics.ul.pt/rdonweb-docs/Ana Delicado - Publica??es 2002 n?2.pdf](http://www.ics.ul.pt/rdonweb-docs/Ana%20Delicado%20Publica%20es%202002%20n%202.pdf)
- Dhome, V. D. (2001). *Voluntariado – equipes produtivas: como liderar ou fazer parte de uma delas*. São Paulo: Mackenzie.
- Eurostat. (2016). Population structure and ageing. Obtido 4 de Dezembro de 2016, de http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Population_structure_and_ageing
- Farinatti, P. de T. V. (2002). Teorias biológicas do envelhecimento: do genético ao estocástico. *Revista Brasileira de Medicina do Esporte*, 129–138.
<https://doi.org/10.5628/rpcd.04.01.81>
- FEAPS. (2012). *El voluntariado en FEAPS Orientaciones para la gestión de servicios de voluntariado*.
- Fernandes, A. A. (1997). *Velhice e Sociedade: Demografia, Família e Políticas Sociais*. Oeiras: Editora Celta Oeiras.
- Fernandes, M. do C. B. (2005). «Dar vida aos anos...envelhecendo: uma análise sócio-organizacional de um lar de idosos». Universidade do Minho.
- Fernandes, S. (2013). *O impacte da formação da Escola de Voluntariado Pista Mágica (2008-12): A sua repercussão nos formando aos níveis individual, profissional e atividades de ajuda*. Universidade Fernando Pessoa.
- Ferreira, M., Proença, T., & Proença, J. (2008). As motivações no trabalho voluntário. *Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão*, 7(3), 43–53.
- Ferrigno, J. C. (2003). *Co – Educação entre gerações*. (Vozes, Ed.). São Paulo.
- G|H|K -Educatonal, A. & C. E. A. (2010). *Volunteering in the European Union. Final Report*. Brussels.
- Ghiglione, R., & Matalon, B. (2001). *O Inquérito - Teória e Prática*. Oeiras: Celta Editora.
- Godoy, A. S. (1995). Introdução à Pesquisa qualitativa e suas possibilidades. *Revista de*

- Administração de Empresas - RAE*, 35(2), 57–63. <https://doi.org/10.1590/S0034-75901995000200008>
- Gonzalo, L. A. A. (2010). *Os Itinerários Educativos do Voluntariado*. Fundação Eugénio de Almeida.
- Grace. (2006). Como implementar projectos de voluntariado empresarial.
- Grave, R. M. V. (2008). *Grave satisfação com a vida e materialismo: idosos e idosas pobres a viver sós*. Universidade de Aveiro.
- Grossmann, J. B., & Furano, K. (2000). Making the Most of Volunteers. *Law and Contemp. Probs.*, 62(4), 199–218. <https://doi.org/10.2307/1192273>
- Hager, M. a, & Brudney, J. L. (2004). Volunteer Management: Practices and Retention of Volunteers. *The Urban Institute*, (June), 16. Obtido de http://www.urban.org/uploadedPDF/411005_VolunteerManagement.pdf
- Handy, F., & Hustinx, L. (2009). The why and how of volunteering. *Nonprofit Management and Leadership*. <https://doi.org/10.1002/nml.236>
- Hudson, M. (1999). *Administrando organizações do terceiro setor: o desafio de administrar sem receita*. São Paulo: Makron Books.
- Imaginário, C. (2004). *O idoso dependente em contexto familiar: Uma análise da visão da família e do cuidador principal*. Coimbra: Formasau - Formação e Saúde.
- INE. (2017). Projeções de População Residente, 1–18.
- Instituto da Segurança Social, I. P. (2015). Guia prático - Apoios Sociais - Pessoas Idosas. *N35J*, 4.10, 1–15. Obtido de http://www4.seg-social.pt/documents/10152/27202/apoios_sociais_idosos
- Kalache, A. (2016). *A finitude face à revolução da longevidade*. Brasil. Obtido de <https://www.youtube.com/watch?v=5Zk8MHQBd4I>
- Lessard-Hébert, M. (2005). *Investigação Qualitativa – Fundamentos e práticas*. Lisboa: Piaget.
- Magalhães, D. N. (1989). *A invenção social da velhice*. Rio de Janeiro: Papagaio.
- Marcos, V., & Amador, C. (2014). A gestão do voluntariado: Da problematização do conceito ao reconhecimento do seu valor social e económico. Em *Empreendedorismo Social em Portugal* (pp. 201–214). Porto: Universidade do Porto.
- Marcos, V., Parente, C., & Amador, C. (2013). *Reflexões sobre o conceito e prática do voluntariado no terceiro setor português* (2ª No. 8). Porto.

- Martins, G. de A. (2006). *Estudo de caso: Uma estratégia de pesquisa*. São Paulo: Atlas.
- McCurley, S. (2005). Keeping the Community Involved. Em *The Jossey-Bass Handbook of Nonprofit Leadership & Management* (p. 587). San Francisco: Jossey-Bass.
- Moreno, A. S., & Yoldi, I. S. (2008). Avances recientes en la investigación económica sobre el voluntariado: valoración económica del trabajo voluntario, costes de gestión del voluntariado y voluntariado corporativo. (Spanish). *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 63, 191–225. Obtido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=37218703&lang=es&site=ehost-live>
- Mota, P. M. ., Figueiredo, P. A. ., & Duarte, A. J. (2004). Teorias biológicas do envelhecimento. *Revista Portuguesa de Ciências do Desporto*, (1), 285–324. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Nações Unidas, B. (2014). Mundo terá 2 bilhões de idosos em 2050; OMS diz que ‘envelhecer bem deve ser prioridade global’. Obtido 13 de Outubro de 2016, de <https://nacoesunidas.org/mundo-tera-2-bilhoes-de-idosos-em-2050-oms-diz-que-envelhecer-bem-deve-ser-prioridade-global/>
- Neri, A. L. (1995). *Psicologia do Envelhecimento: uma área emergente*. Campinas: Papirus.
- Neves, J. I. R. (2015). *O Contributo do Voluntariado para a Qualidade de Vida das Pessoas Idosas Institucionalizadas no concelho da Covilhã A realidade do voluntariado nas vilas do Tortosendo e do Ferro*. Instituto Politecnico de Castelo Branco.
- Neves, J. L. (1996). Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades. *Caderno de pesquisas em administração São Paulo*, 1(3), 1–5. <https://doi.org/10.1024/1012-5302.17.1.64>
- Neves, M. D. C. (2010). *A Gestão do Voluntariado: Estudo de caso realizado na Cruz Vermelha Portuguesa - Delegação do Porto*. Faculdade de Letras da Universidade do Porto.
- Olabuénaga, J. I. R. (2001). El voluntariado. *Documentación Social*, 122, 67–84.
- ONU. (2015). World population, ageing. *Suggested citation: United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2015). World Population Ageing, United Nations (ST/ESA/SER.A/390)*, 164. <https://doi.org/ST/ESA/SER.A/390>

- Osório, A., & Pinto, F. (2007). *As Pessoas idosas: Contexto social e intervenção educativa*. (Piaget, Ed.). Lisboa.
- Parboteeah, K. P., Cullenb, J. B., & Lim, L. (2004). Formal Volunteering: a Cross-National Test. *Journal of World Business*, 39(4), 431–441.
- Pardal, L. (2011). *Métodos e técnicas de investigação social*. Porto: Areal Editores.
- Pardal, L., & Lopes, E. S. (2011). *Métodos e Técnicas de Investigação Social*. Maia: Areal.
- Parente, C., Marcos, V., & Amador, C. (2012). Gestão do Voluntariado no Terceiro Setor Português: Pistas Preliminares de Reflexão. Em *VII Congresso Português de Sociologia* (p. 19).
- Pau, V., Valls, N., & Villa, A. (2009). *Manual de gestión del voluntariado*. Barcelona: Fundación «la caixa».
- Paul, C. (2005). Envelhecimento activo e redes de suporte social. *Sociologia: Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, 15, 275–287.
- Paul, M. C., & Fonseca, A. M. (2006). *Envelhecer em Portugal*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Pauline, G., & Pauline, J. S. (2009). Volunteer motivation and demographic influences at a professional tennis event. *eam Performance Management*, 15(3–4), 172–184.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/13527590910964946>
- Piccardi, T. (2008). O Discurso do Voluntariado como Discurso da Esfera do Trabalho. *Revista Intercâmbio*, XVII, 544–558.
- Pinto, S. (2001). *O Exercício do Voluntariado – dos pressupostos espirituais às motivações e acção prática*. *Intervenção Social*. Conselho Nacional de Portugal da Sociedade de S. Vicente de Paulo.
- Pinto, S. (2002). A Formação dos Voluntários para uma Intervenção de Qualidade: algumas reflexões. *Intervenção Social*, 25/26.
- Quivy, R. & Campenhoudt, L. Van. (1998). *Manual de investigação em ciências sociais*. Gradiva. <https://doi.org/10.1145/2018602.2018605>
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. Van. (1995). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. Van. (1998). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva Publicações.
- Rego, R. (2010). *Dirigeants Associatifs: Engagement et Professionnalisation*. Paris: l'Harmattan.

- Rego, R., Zózimo, J., & Correia, M. J. (2014). *As competências profissionais geradas pelo voluntariado*. Lisboa: ISU_Instituto de Solidariedade e Cooperação Universitária.
- Reis, M., Pereira, H., Afonso, M., & Esgalhado, G. (2014). Bem-estar psicológico e suporte social numa amostra de idosos portugueses institucionalizados, *1*, 401–410.
- Rocha, E. (2006). *Voluntariado na cidade do Porto: resultados do Inquérito às Instituições do Sector*. Porto: Câmara Municipal – Gabinete de Estudos e Planeamento/ Departamento Municipal de Estudos.
- Rojão, G., & Araújo, P. (2010). Gestão do Voluntariado nas OSFL. Em *Gestão das Organizações sem Fins Lucrativos* (p. 355). Porto: Imoedições.
- Rosa, M. J. V. (2012). *O Envelhecimento da Sociedade Portuguesa*. (E. Relógio D'Água, Ed.). Lisboa.
- Salas, E. L. (2009). *Claves para la Gestión del Voluntariado en las Entidades no Lucrativas* 6. Fundación Luis Vives. Obtido de www.fundacionluisvives.org
- Salgado, M. A. (2007). Os Grupos e a ação pedagógica do trabalho social com idosos. Políticas públicas para a habitação do idoso. *A Terceira Idade*, 18(39), 69.
- Sampiere, R. H. (2006). *Metodologia de pesquisa*. São Paulo: McGraw-hill.
- Schroots, J. J. (1996). Theories of aging: Psychological. Em J. Birren (Ed.), *Encyclopedia of Gerontology: Age, aging, and the aged*. San Diego: Academic Press.
- Selli, L., & Garrafa, V. (2005). Bioética, solidariedade crítica e voluntariado orgânico. *Revista de Saúde Pública*, 39(3), 473–478. <https://doi.org/10.1590/S0034-89102005000300020>
- Selli, L., & Garrafa, V. (2008). Beneficiários do trabalho voluntário : uma leitura a partir da bioética. *Rev Saúde Pública*, 42(6), 1085–1089.
- Shin, S., & Kleiner, B. H. (2003). How to manage unpaid volunteers in organisations, 26(2,3,4), 63–71.
- Silveira, J. D. (2002). *Trabalho Voluntário: da filantropia à cidadania*. (C. Perez & L. P. Junqueira, Eds.). São Paulo: Futura.
- Souza, N., Costa, P., & Moreira, A. (2011). Análise de Dados Qualitativos Suportada pelo Software WebQDA. *Atas da VII Conferência Internacional de TIC na Educação: Perspetivas de Inovação (CHALLENGES 2011)*, 49–56.
- Stamer, D., Lerdall, K., & Guo, C. (2008). Managing Heritage Volunteers: an Exploratory Study of Volunteer Programmes in Art Museums Worldwide. *Journal of Heritage*

Tourism, 3(3203–214).

United Nations. (2011). *State of the World's Volunteerism Report: Universal Values for Global Well-being*. <https://doi.org/10.1097/00152193-200506000-00031>

United Nations, Department of Economic and Social Affairs, P. D. (2015). (2015). *World Population Ageing*.

Veloso, E. (2004). *Políticas e Contextos Educativos para os Idosos: Um Estudo Sociológico Numa Universidade da Terceira Idade em Portugal*. Universidade do Minho.

Vidal, P., Valls, N., & Villa, A. (2009). *Manual de Gestión Del Voluntariado* (Fundación). Barcelona: Fundación «la caixa».

Apêndice

I – Declaração de Consentimento



DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO

Declaro, ao assinar, que aceito participar no estudo acerca do “Trabalho Voluntário no Apoio à Pessoa Idosa Institucionalizada” da responsabilidade de Fanternilda Soares Gama, no âmbito do Mestrado em Educação na área de especialização em Formação Pessoal e Social da Universidade de Aveiro.

Declaro que, antes de optar por participar, me foram prestados todos os esclarecimentos que considere importantes para tomar a decisão de participar neste estudo.

Fui informado (a) também do objetivo, duração e procedimentos do estudo, assim como do anonimato dos dados e de que tinha o direito de recusar participar, ou cessar a minha participação, a qualquer momento, sem qualquer consequência para mim.

AVEIRO, _____ de, _____ 2016

II - Guião de entrevista - Voluntários

LEGITIMAÇÃO

- Idade:
- Sexo:
- Escolaridade:
- Estado Civil:
- Profissão/Ocupação:
- Local de residência:

QUESTÕES:

1. Há quanto tempo é voluntário (a) (considerando trabalhos anteriores)?
2. Já foi voluntário (a) em outras instituições? Onde?
3. Há quanto tempo é voluntário (a) nesta instituição?
4. O que o (a) motivou a ser voluntário numa instituição de idosos?
5. Por que é que escolheu esta instituição para ser voluntário (a)?
6. Como foi a sua integração na instituição?
7. Teve algum tipo de formação? Qual?
8. Qual entidade ofereceu a formação?
9. Quanto tempo durou a formação?
10. Considera importante para o seu desempenho estas formações? Por quê?
11. Sente necessidade de mais formações? Por quê?
12. Na instituição onde realiza voluntariado são oferecidas reuniões de apoio e acompanhamento? Se sim, com qual objetivo?
13. Quais temáticas, saberes, informações, são oferecidas nas formações?
14. Considera importante a (s) Instituição (ões) realizarem estas formações? Por quê?
15. O que aprendeu na formação tem contribuído para o seu desempenho como voluntário (a)?
16. A Instituição onde realiza o voluntariado tem alguma proposta e/ou missão?
17. Qual a sua opinião acerca dessa proposta e/ou missão da instituição na qual é voluntário (a)?

18. Entre as atividades de voluntariado que desempenha na instituição, tem preferência por alguma em específico?
19. Que sugestão gostaria de deixar para a melhoria das atividades do voluntariado?
20. Que sugestão gostaria de deixar acerca das formações que são propostas aos voluntários? (temas, tempo, conteúdos).
21. Sente que o trabalho voluntário contribui para sua percepção sobre o envelhecimento?
22. E contribui para sua percepção sobre o idoso institucionalizado?
23. De que forma na sua percepção, o seu trabalho contribui para melhorar a integração entre idosos, família e a comunidade?
24. Gostaria de apresentar alguma (s) sugestões ou comentários sobre o voluntariado nas instituições para idosos?

III - Guião de entrevista - Gestores

LEGITIMAÇÃO

- Idade:
- Sexo:
- Escolaridade:
- Estado Civil:
- Profissão/Ocupação:
- Local de residência:

QUESTÕES:

1. Há quanto tempo é Diretor/Gestor desta Instituição?
2. Há quanto tempo tem atividades de voluntariado na Instituição?
3. Quantos voluntários são necessários para a Instituição? Por quê?
4. Quantos são selecionados?
5. Como ocorre o processo de convocatória e seleção dos voluntários? (Idade, nível de escolaridade, experiências anteriores, critérios, etc)
6. A instituição oferece algum tipo de formação aos voluntários? Por quê?
7. A instituição faz algum tipo de diagnóstico às necessidades de formação?
8. Adequam as formações às necessidades específicas das atividades a serem executadas pelos voluntários?
9. Onde ocorre e como se estrutura a formação oferecida aos voluntários? (Inicial, específica, contínua)
10. Como acontece a integração dos voluntários na Instituição?
11. Existe um plano de atividades para os voluntários? Qual?
12. Quanto tempo os voluntários passam na Instituição?
13. Os voluntários interagem com os familiares dos idosos?
14. Os familiares que têm idosos na Instituição, oferecem algum tipo de voluntariado?

15. Há algum tipo de supervisão das atividades que os voluntários realizam? A quem compete a supervisão?
16. Em média quanto tempo o voluntário fica vinculado à Instituição?
17. Quais são as principais razões para dispensar a presença de um voluntário na Instituição?
18. Na sua perspectiva, o apoio dos voluntários pode contribuir para uma melhor integração dos idosos com a família e comunidade? Se sim, de que forma?
19. De que maneira a Instituição pode ou poderia contribuir para uma melhor integração entre os idosos, família e a comunidade? Considera suficiente?
20. Gostaria de apresentar algumas (s) sugestões ou comentários sobre o voluntariado nas instituições para idosos?

IV – Árvore de Categorias

Trabalho Voluntariado à Pessoa Idosa(1)

Emitido por fantermilda



Códigos Árvore

Nome	Fontes	Refs
Trabalho Voluntariado com Idosos	0	0
1. Motivação para o Voluntariado	0	0
Tempo Livre	2	2
Experiências Anteriores	4	4
Solidariedade	8	8
Aquisição de Conhecimento	1	1
2. Escolha da Instituição	0	0
Indicação de Amigos	6	6
Anúncios	1	1
Familiar na Instituição	2	2
Proximidade de Casa	1	1
Ex-Funcionário (a)	2	3
Instituição com poucos recursos	1	1
3. Integração na Instituição	0	0
Boa/Ótima/Fácil	8	8
Integrados	2	2
Apresentação utentes/Instituição/atividades	6	9
4. Formação para o Trabalho Voluntário	0	0
Tipo de Formação	0	0
Formação Inicial	0	0
Específica	0	0
Reuniões/Encontros/Orientações	3	5
Formação Inexistente	10	11
Contínua	0	0
Local de Formação	0	0
Instituição Atual	3	4
Conteúdos_Instituição Atual	0	0
Objectivos do Trabalho Voluntário	1	1
Cuidados ao domicílio	1	1
Vulnerabilidade dos idosos	1	1
Dúvidas e partilhas	2	4
Cuidados nas actividades diárias	1	1
Outras Instituições	2	2
Conteúdos_Apresentados_Outras Instituições	0	0

Violência doméstica/Violência contra idosos	1	1
Cuidados com idosos	1	1
Serviço de rua/actividades internas	1	1
Objectivos do Trabalho Voluntário	1	1
Tempo da Formação	0	0
Até uma 1 hora	1	1
Mais de 1 hora (outra instituição)	1	1
Não sabe	2	2
1 ou 2 vezes ao ano (outra instituição)	1	1
De 2 a 4 dias (outra instituição)	1	1
Contributos da Formação Recebida	0	0
Sim	4	5
Não	1	1
Formação para o Desempenho	0	0
Sim	10	13
Não	3	3
Talvez	1	1
Necessidades Formativas	0	0
Conhecer a individualidade do idoso	1	1
Não sente necessidade de formação.	5	5
Crescimento Pessoal	1	1
Atitude voluntária	2	2
Aquisição de conhecimento	3	3
Ter mais formação	1	1
Importância das Formações nas Instituições	0	0
Sim	13	15
Motivos	0	0
Competência Voluntária	3	3
Adquirir conhecimento	9	10
Não sabe dizer	1	1
Contribuir para qualidade de vida do idoso	1	1
Relações Interpessoais	1	1
5. Compromissos Institucionais	0	0
Apoios e Acompanhamentos	0	0
Desconhece	5	6
Reuniões	5	5
Individual/Pontual	4	7
Conversas	1	1
Proposta/Missão da Instituição	0	0
Promover o bem-estar	3	4
Apoio afetivo.	2	3
Não tem conhecimento	2	2
Acolher Idosos	5	5

Cuidar de Idosos	4	6
6. Actividades desenvolvidas	0	0
Qualquer actividades	5	7
Conversar/Ouvir	3	3
Jogar	1	1
Trabalhos manuais	1	1
Actividades diárias	7	9
Cabeleleira	1	1
Animação	1	1
7. Sugestões	0	0
Trabalho Voluntário	0	0
Preparação (formação)	5	7
Não substituir o trabalho de um colaborador.	1	2
Não vê necessidade	4	4
Desenvolver mais actividades	2	2
Ter mais voluntários	3	3
Valorizar os voluntários	1	1
Comprometimento Pessoal	1	1
Formações para voluntários	0	0
Tempo	0	0
Ao entrar	2	2
Duas vezes ao ano	1	1
Uma por ano	2	2
Não sabe/sugeri	3	3
Sempre que necessário	1	1
Temas/Conteúdos	0	0
Relações interpessoais	1	1
Cuidados com o idoso	5	6
Saúde do idoso	1	2
Humanização no trabalho	5	11
Não sugeriu	1	1
8. Importância do Apoio ao Idoso	0	0
Percepção do Envelhecimento	0	0
Etapa da vida	1	1
Sem qualidade de vida	1	1
Desvalorizado	2	3
Doenças	1	1
Triste	2	3
Conhecer/Preparar	8	11
Decair	2	2
Morte	1	1
Institucionalização do idoso	0	0
Solidão	8	9

Apoio	3	5
Necessita de Melhorias	2	3
Integração Família, Idoso, Comunidade	0	0
Integração família/idoso	9	12
Integração idoso/comunidade	6	7
9. Gestores	0	0
Seleção e Integração	0	0
Recrutamento e Seleção	0	0
Contacto telefónico/enviar e-mail	1	1
Banco de Voluntariado	1	1
Mediante procura	1	1
Entrevista	3	4
Integração	0	0
Apresentações	4	5
Formação para o Trabalho Voluntário	0	0
Tipo de Formação	0	0
Inicial	1	2
Específica	1	1
Formação inexistente	1	1
Contínua	1	3
Acompanhamento Inicial	1	1
Local da Formação	0	0
Instituição Atual	3	3
Necessidades Formativas	0	0
Demência	1	1
De acordo com as necessidades	3	3
Apoios e acompanhamentos	0	0
Plano de actividades	4	7
Supervisão	4	5
Actividades desenvolvidas	0	0
Conversar/Ouvir	2	2
Actividades diárias	2	3
Actividades externas	1	2
Animação	1	1
Importância do Apoio ao Idoso	0	0
Integração Família, Idoso, Comunidade	0	0
Integração família/idoso	3	4
Integração idoso/comunidade	3	6
Contributos do Trabalho Voluntário	0	0
Conversar/Ouvir	1	1
Ideias novas	1	1
Intergeneracionalidade	1	1
Integração	1	1

Sugestões	0	0
Trabalho Voluntário	0	0
Preparação (formação)	1	1
Ter mais voluntários	1	2
Qualidade do Voluntário	1	1